

**ANALISIS KEPERILAKUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
MENGUNAKAN LAYANAN *E-FILING* PAJAK**

**(Studi Pada Dosen Pegawai Negeri Sipil di Universitas Brawijaya Malang)**

Disusun Oleh:

**MUHAMMAD ZULKARNAEN**

NIM. 115020306111003

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Derajat Sarjana Ekonomi*



**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

### **ANALISIS KEPERILAKUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGUNAKAN LAYANAN *E-FILING* PAJAK**

(Studi Pada Dosen Pegawai Negeri Sipil di Universitas Brawijaya Malang)

Yang disusun oleh:

Nama : Muhammad Zulkarnaen  
NIM : 115020306111003  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi Reguler

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal Mei 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

#### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

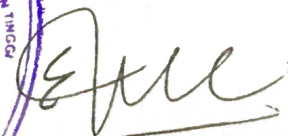
1. Ayu Fery Puspita, MSA., Ak., CA.  
NIP. 2013128812142001  
(Dosen Pembimbing)
2. Putu Prima Wulandari, MSA., Ak., CA.  
NIP. 2011068702152001  
(Dosen Penguji I)



Malang, Mei 2018

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



  
Dr. Dra. Endang Mardiaty, M.Si., Ak.  
NIP. 195909021986012001



## SURAT PERNYATAAN

Yang disusun oleh :

**Nama** : Muhammad Zulkarnaen

**NIM** : 115020306111003

**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

**Jurusan** : Akuntansi Reguler

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

### **ANALISIS KEPERILAKUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGUNAKAN LAYANAN *E-FILING* PAJAK**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain.

Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 5 Juni 2018

Pembuat Pernyataan



**Muhammad Zulkarnaen**

**NIM. 115020306111003**



**RIWAYAT HIDUP**

**Nama** : Muhammad Zulkarnaen  
**Jenis Kelamin** : Laki-Laki  
**Tempat/Tanggal Lahir** : Mataram/ 27 Juli 1992  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Alamat Rumah** : Jl. Rahayu II Dusun Jatiireng Lombok Barat  
**Alamat Email** : [mzulkarnain47@yahoo.com](mailto:mzulkarnain47@yahoo.com)

**Pendidikan Formal** :  
**Sekolah Dasar** : SDN 05 Mataram  
**SMP/MTS** : PonPes. Nurul Haramain  
**SMA/MAN** : MAN Insan Cendekia Gorontalo  
**Perguruan Tinggi** : Universitas Brawijaya  
**Pendidikan non Formal** : -

**ABSTRAK****ANALISIS KEPERILAKUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
MENGGUNAKAN LAYANAN *E-FILING* PAJAK  
(Studi Pada Dosen Pegawai Negeri Sipil di Universitas Brawijaya Malang)****Oleh:****Muhammad Zulkarnaen****Dosen Pembimbing:****Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA.**

Dalam skala nasional, sistem pelaporan surat pemberitahuan pajak secara online yang disebut *e-filing* saat ini tengah populer dikalangan Wajib Pajak. Namun berdasarkan jumlah penggunaannya, dalam skala regional Jawa Timur III *e-filing* masih kurang diminati. Penelitian ini mengacu pada *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), dan *theory of planned behavior* (TPB) yang bertujuan untuk mengetahui perilaku penerimaan *e-filing* oleh Wajib Pajak melalui faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya. Responden pada penelitian ini adalah 70 dosen Pegawai Negeri Sipil Universitas Brawijaya yang pernah menggunakan *e-filing*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan alat bantu perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.7. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang berkorelasi positif memengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing* adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, pengaruh interpersonal, pengaruh eksternal, norma subjektif, dan minat perilaku. Mayoritas responden menyetujui bahwa *e-filing* dapat diterima sebagai sistem pelaporan pajak secara online.

**Kata kunci:** *Theory of reasoned action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), e-Filing, Perilaku Sebenarnya.*

**ABSTRACT*****A BEHAVIORAL ANALYSIS ON INDIVIDUAL TAXPAYERS IN USING E-FILING*****(Study on Civil Servants Lecturers in Brawijaya University Malang)****By:****Muhammad Zulkarnaen****Advisor Lecturer:****Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA.**

The use of e-filing in national level is popular among taxpayer, but it is still less favorable in the regional scale of East Java III. The objective of this research is to understand the behavioral acceptance of taxpayers toward e-filing through factors that affect its real usage based on the Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), and Theory of Planned Behavior (TPB). The respondents of this research are 70 civil servant lecturers of Brawijaya University who have used e-filing. The data of this study were collected through questionnaires and were analyzed using Partial Least Square (PLS) analysis in SmartPLS 3.2.7. The result shows that factors which positively influence behavioral acceptance of taxpayers toward e-filing are perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward use, interpersonal influence, external influence, subjective norm, and behavioral intention. In addition, most respondents agree that e-filing is acceptable for online tax reporting system.

**Keywords:** *Theory of reasoned action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), e-Filing, Actual Behavior.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

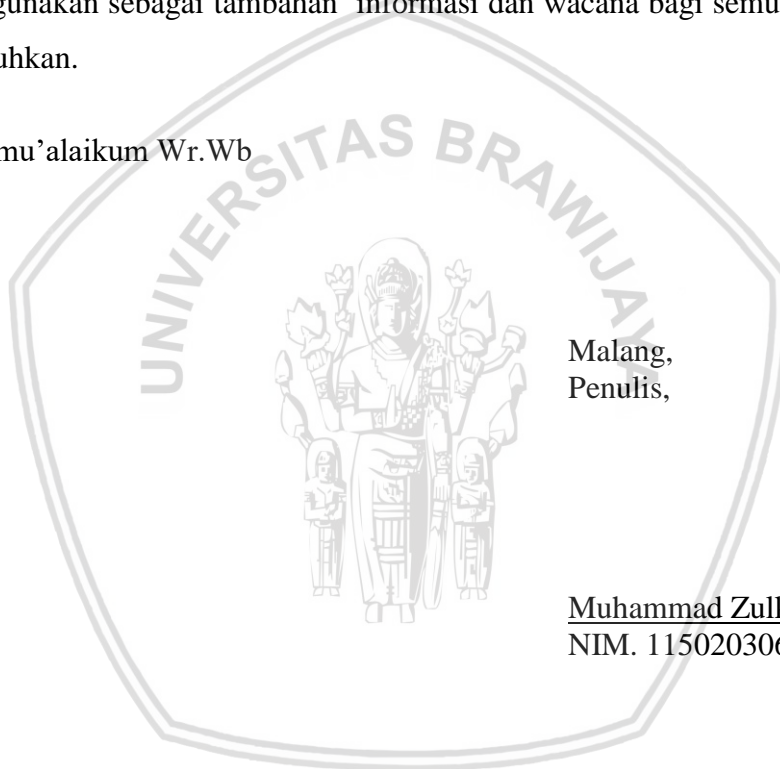
Alhamdulillah Robbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Keperilakuan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan Layanan *e-Filing* Pajak”. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri M.S selaku Rektor Universitas Brawijaya.
2. Bapak Nurkholis, SE., M.Bus.(Acc)., Ak.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Ibu Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA. selaku dosen pembimbing dan ketua penguji skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Imam Subekti, Ph.D., Ak. selaku dosen pembimbing sebelumnya atas bimbingan dan arahnya.
5. Seluruh Dosen dan segenap staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya khususnya pada jurusan Akuntansi Ibu Putu Prima Wulandari, MSA., Ak., CA., Bapak Yuki Firmanto, MSA., Ak., Ibu Nurlita Novianti, MSA., Ak. dan segenap staf jurusan Akuntansi atas ilmu yang telah diberikan.
6. Orang tuaku tercinta, Ibunda Bai'atul Hudaibiyah dan Ayahanda Maskanah, yang selalu memberikan dukungan penuh berupa kepercayaan, kesabaran, doa, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
7. Kakakku tersayang Riadul Jannah yang selalu mengingatkan.

8. Sahabat–sahabatku Annisa, Satya, Ardan, Rendi, Rizki, Haykel dan rekan-rekan MAHASISA atas dukungan, semangat, dan kebersamaan selama ini.
9. Seluruh teman kos dan teman akuntansi 2011 tercinta.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb



Malang,  
Penulis,

Muhammad Zulkarnaen  
NIM. 115020306111003



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Penelitian.....	9
 <b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	 <b>10</b>
2.1. Teori Sistem Informasi Keperilakuan .....	10
2.2. Teori Tindakan Beralasan (TRA).....	11
2.3. Model Penerimaan Teknologi (TAM).....	13
2.4. Teori Perilaku Rencana (TPB) .....	15
2.5. Dekomposisi Norma-norma Subjektif .....	16
2.6. Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.....	17
2.6.1 Hipotesis pengaruh persepsi kegunaan <i>e-filing</i> terhadap sikap penggunaan <i>e-filing</i> .....	19
2.6.2 Hipotesis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan <i>e-filing</i> terhadap sikap penggunaan <i>e-filing</i> .....	20
2.6.3 Hipotesis pengaruh sikap penggunaan <i>e-filing</i> terhadap minat berperilaku menggunakan <i>e-filing</i> .....	21
2.6.4 Hipotesis pengaruh interpersonal penggunaan <i>e-filing</i> terhadap norma subjektif penggunaan <i>e-filing</i> .....	22
2.6.5 Hipotesis pengaruh eksternal penggunaan <i>e-filing</i> terhadap norma subjektif penggunaan <i>e-filing</i> .....	23
2.6.6 Hipotesis pengaruh norma subjektif penggunaan <i>e-filing</i> terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-filing</i> .....	24

2.6.7 Hipotesis pengaruh minat perilaku penggunaan <i>e-filing</i> terhadap perilaku sebenarnya penggunaan <i>e-filing</i> .....	24
--	----

### **BAB III METODE PENELITIAN ..... 26**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	26
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4 Pengukuran Konstruk dan Penyusunan Kuesioner .....	30
3.5 Pengujian Model .....	36
3.5.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> (model pengukuran konstruk) .....	37
3.5.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> (model struktural) .....	38
3.5.3 Uji kecocokan ( <i>goodness of fit</i> ) .....	39
3.6 Hasil PreTest (PreResearch).....	39

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN..... 45**

4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	45
4.1.1 Responden.....	45
4.1.2 Statistik Deskriptif.....	46
4.1.3 Evaluasi Model.....	48
4.2 Pengujian Hipotesis.....	50
4.2.1 Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) <i>e-filing</i> terhadap Sikap Penggunaan <i>e-filing</i> .....	51
4.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) <i>e-filing</i> terhadap Sikap Penggunaan <i>e-filing</i> .....	51
4.2.3 Pengaruh Sikap Penggunaan ( <i>Attitude</i> ) <i>e-filing</i> terhadap Minat Menggunakan <i>e-filing</i> .....	52
4.2.4 Pengaruh Interpersonal ( <i>Interpersonal Influence</i> ) terhadap Norma Subjektif Penggunaan <i>e-filing</i> .....	52
4.2.5 Pengaruh Eksternal ( <i>External Influence</i> ) terhadap Norma Subjektif Penggunaan <i>e-filing</i> .....	53
4.2.6 Pengaruh Norma Subjektif Penggunaan ( <i>Subjective Norm</i> ) terhadap Minat Menggunakan <i>e-filing</i> .....	53

4.2.7 Pengaruh Minat Perilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) Menggunakan <i>e-filing</i> terhadap Minat Menggunakan <i>e-filing</i> .....	54
4.3 Diskusi Hasil Penelitian.....	54
4.3.1 Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) <i>e-filing</i> terhadap Sikap Penggunaan <i>e-filing</i> .....	55
4.3.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) <i>e-filing</i> terhadap Sikap Penggunaan <i>e-filing</i> .....	56
4.3.3 Pengaruh Sikap Penggunaan ( <i>Attitude</i> ) <i>e-filing</i> terhadap Minat Menggunakan <i>e-filing</i> .....	57
4.3.4 Pengaruh Interpersonal ( <i>Interpersonal Influence</i> ) terhadap Norma Subjektif Penggunaan <i>e-filing</i> .....	58
4.3.5 Pengaruh Eksternal ( <i>External Influence</i> ) terhadap Norma Subjektif Penggunaan <i>e-filing</i> .....	59
4.3.6 Pengaruh Norma Subjektif ( <i>Subjective Norm</i> ) Penggunaan terhadap Minat Menggunakan <i>e-filing</i> .....	61
4.3.7 Pengaruh Minat Perilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) Menggunakan <i>e-filing</i> terhadap Perilaku Sebenarnya Menggunakan <i>e-filing</i> .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.3 Rekomendasi .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	40
Tabel 3.2 Tabel Algoritma .....	41
Tabel 3.3 Tabel <i>Outer Loading</i> .....	42
Tabel 3.4 Tabel <i>Cross Loading</i> .....	43
Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	46
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model TRA Lengkap .....	12
Gambar 2.2 Model TAM.....	14
Gambar 2.3 Model Lengkap TPB .....	15
Gambar 2.4 Kerangka Teoritis .....	18
Gambar 3.1 Model Struktural .....	36



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring perkembangan teknologi yang begitu pesat, pelayanan-pelayanan berbasis teknologi khususnya yang dikombinasikan dengan penggunaan *interconnection-networking* (internet) semakin berkembang dan digalakkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap hak individual yang melekat pada diri individu sejak dilahirkan. Hak tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah terhadap sesuatu yang dibutuhkan. Dalam perihal perpajakan, masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) memiliki hak untuk mendapatkan kemudahan akses atau pelayanan dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam perjalanan reformasi perpajakan Indonesia, pada tahun 1983 Indonesia mulai melakukan perubahan dan penyesuaian terkait ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam memenuhi kewajibannya pada Negara. Perubahan ini tertuang pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 dan mulai berlaku sejak 1 Januari 1984 (Waluyo, 2011: 21—22). Selanjutnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 telah mengalami lima kali perubahan sampai saat ini, yaitu dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 sebagai perubahan pertama, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 sebagai perubahan ke-dua, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 sebagai perubahan ke-tiga, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 sebagai perubahan ke-empat, dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun



2009 sebagai perubahan ke-lima atau sebagai yang terakhir berlaku hingga sekarang. Tidak hanya terkait ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang terus mengalami perubahan, salah satu sorotan yang paling dinamis mengalami perubahan adalah Undang-undang terkait Pajak Penghasilan (PPh) yang sejauh ini juga telah mengalami empat kali perubahan yaitu dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 sebagai Perubahan ke-empat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang PPh. Dinamika perubahan dan penyesuaian tersebut diantaranya ditujukan untuk menghindari penggelapan pajak dan diharapkan mampu meningkatkan penerimaan negara di sektor perpajakan.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung bahu-membahu membiayai pembangunan nasional (Iqbal, [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Menurut Susanto (2011) sejak tahun 2002 sampai sekarang pemerintah yang dalam hal penghimpunan penerimaan pajak diwakilkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berusaha memperbaiki efisiensi dan efektivitas kinerjanya untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak yang terus meningkat seiring perubahan zaman yang dinamis. Jogyanto (2007: 3) menyatakan bahwa untuk hasil kerja yang efisien dan efektif, organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi (dalam hal penelitian ini *e-filing* yang dikembangkan pemerintah) yang memungkinkan individu-individu mempunyai kesempatan berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

Secara umum, *e-filing* melalui situs DJP, yang beralamatkan di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)

menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, dengan tujuan WP tidak perlu lagi menunggu antrean panjang di lokasi *dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (DJP, “*Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui e-filing*”, [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Menurut data DJP per tanggal 21 Maret 2016, jumlah WP terdaftar tahun 2016 mencapai 30,04 juta, yang terdiri dari 2,4 juta WP Badan dan 27,5 juta WP Orang Pribadi (OP). WP yang wajib melaporkan SPT sebanyak 18,1 juta, sedangkan yang sudah menyampaikan SPT baru mencapai 10,8 juta atau sekitar 60% (DJP, “*Pajak, Sinergi Membangun Bangsa*”, [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Berdasarkan berita yang dimuat pada media Surya Malang ([suryamalang.tribunnews.com](http://suryamalang.tribunnews.com)) masih banyak WP yang menyampaikan SPT secara manual dengan mendatangi KPP Pratama Malang Selatan. Jumlah WP terdaftar di Kanwil DJP Jawa Timur region III sebanyak 1.795.386 WP (WP badan: 127.018, WPOP non karyawan: 321.879, WPOP karyawan: 1.247.429), WP wajib lapor SPT adalah 862.674 WP (WP badan: 67.927, WPOP non karyawan: 146.093, WPOP karyawan: 648.654), dengan jumlah penerimaan SPT per 29 Maret 2018 sebanyak 501.229 WP (209.176 WP melalui *e-filing*, 292.053 WP melapor manual). Dari jumlah tersebut tampak pelaporan SPT melalui *e-filing* adalah 52% dari jumlah SPT yang diterima per 29 Maret 2018 dan 24% dari total WP wajib lapor SPT.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti melihat adanya keseriusan pemerintah selaku pembuat dan pelaksana kebijakan memberikan contoh kepada masyarakat dalam rangka mengoptimalkan pendapatan negara dan keteraturan

pelaporan pajak yang dapat dilihat dari surat edaran yang diterbitkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor SE/02/M.PAN/3/2009 tanggal 31 Maret 2009, yang intinya agar seluruh pejabat dan PNS mematuhi ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan PPh. Khususnya dalam penggunaan layanan *e-filing* tertuang dalam SE/02/M.PAN/3/2009 butir dua yang berbunyi, ASN/TNI/Polri melaporkan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing*. Informasi terkait tata cara pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing*, dapat diperoleh melalui situs resmi DJP, menghubungi Kring Pajak 1500200, dan/atau menghubungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat. Namun berdasarkan foto instagram yang diunggah akun resmi Kanwil DJP Jawa Timur III (@kanwilpajakmalang) terkait suasana pelaporan pajak pada bulan April 2018 masih tampak dari seragam yang digunakan bahwa beberapa WP adalah PNS.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah peneliti ungkapkan, peneliti tertarik menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi minat perilaku diadopsinya layanan *e-filing* di Indonesia khususnya di kalangan PNS dengan mengacu pada teori *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM) dan *theory of planned behavior* (TPB), alasan lain peneliti memilih PNS sebagai objek penelitian ini adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi objek yang ingin diteliti.

Sebagai langkah awal dari penelitian ini peneliti mengumpulkan dan menelaah penelitian-penelitian terdahulu terkait perilaku (*behavior*) dari



populernya *theory of reasoned action* (TRA) (Fishbein dan Ajzen, 1975; Ajzen dan Fishbein, 1980), *technology acceptance model* (TAM) (Davis, 1989), dan *theory of planned behavior* (TPB) (Ajzen, 1991). Selanjutnya peneliti mengerucutkan penelaahan ke penelitian-penelitian terdahulu terkait perilaku penerimaan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) yang menganalisa penggunaan berlanjut dari pengisian pajak melalui elektronik (*e-filing*) di Taiwan, Susanto (2011) yang menganalisa perilaku wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*, Salim et al. (2014) yang mengevaluasi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime*, dan Septiadinata et al. (2016) yang menganalisa pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal terhadap minat menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak. Adapun persamaan penelitian-penelitian di atas adalah berfokus pada anteseden-anteseden dari perilaku. Namun, penelitian-penelitian tersebut menggunakan anteseden dan metode penelitian yang berbeda serta mengujikannya pada objek yang berbeda pula.

Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011). Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan (seperti Susanto, 2011; Salim et al., 2014). Sikap (*attitude*) penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*) (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011). Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) (Hsu dan Chiu,

2004). Pengaruh eksternal (*eksternal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) (Septiadinata et al., 2016). Norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*) (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011; Septiadinata et al., 2016). Minat menggunakan (*intention to use*) berpengaruh positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*) (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011; Septiadinata et al., 2016)

Meninjau hasil dari penelitian-penelitian tersebut, peneliti menemukan variabel-variabel yang tidak konsisten pengaruhnya terhadap perilaku individu dalam penggunaan layanan *e-filing* seperti variabel norma subjektif, pengaruh interpersonal, pengaruh eksternal, dan persepsi kemudahan penggunaan. Ketidak konsistenan hasil penelitian terhadap perilaku juga terjadi di kalangan peneliti terdahulu yang memperkenalkan model-model penelitian perilaku (seperti Fishbein & Ajzen, 1975; Sheppard et al., 1988; Bagozzi, 1989; Davis, 1991; Bhattacharjee, 2000). Dengan demikian peneliti termotivasi melakukan penelitian serupa pada objek, ruang, dan waktu yang berbeda.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*?
4. Apakah pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*?
5. Apakah pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*?
6. Apakah norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*?
7. Apakah minat menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya layanan *e-filing*?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian empiris ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan *e-filling*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan *e-filling*.
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap penggunaan *e-filling* terhadap minat menggunakan *e-filling*.
4. Untuk mengetahui pengaruh interpersonal terhadap norma subjektif penggunaan *e-filling*.
5. Untuk mengetahui pengaruh eksternal terhadap norma subjektif penggunaan *e-filling*.
6. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif penggunaan *e-filling* terhadap minat menggunakan *e-filling*.
7. Untuk mengetahui pengaruh minat menggunakan *e-filing* terhadap penggunaan sebenarnya layanan *e-filing*.

#### 1.4 Kontribusi Penelitian

Terdapat dua kontribusi peneliti dalam penelitian ini yaitu kontribusi teori dan kontribusi praktik.

##### 1. Kontribusi Teori

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan bukti empiris terkait *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan dekomposisian norma subjektif dalam menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan suatu sistem khususnya dalam penelitian ini adalah sistem pelaporan pajak secara *online* atau *e-filing*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan literatur penelitian bagi penelitian *e-filing* selanjutnya karena penelitian tentang persepsi penerimaan penggunaan *e-filing* di Indonesia belum banyak.

##### 2. Kontribusi Praktik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktik pada Kantor Pelayanan Pajak dalam menerapkan dan menentukan kebijakan terkait sistem pelaporan pajak secara *online* atau *e-filing* terhadap wajib pajak agar lebih mempertimbangkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan layanan *e-filing* sehingga dapat meningkatnya kualitas pelayanan.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Teori Sistem Informasi Keperilakuan

Menurut Jogiyanto (2007: 2—3 & 14) landasan dasar dari sistem informasi keperilakuan merupakan hasil dari penggabungan teori keperilakuan dengan penggunaan sistem teknologi informasi di organisasi. Sistem informasi keperilakuan membahas tentang aspek-aspek keperilakuan dari individu terhadap hubungannya dengan suatu sistem informasi dan lebih memandang dari sudut ilmu psikologis. Keefektifan penerapan suatu sistem teknologi informasi bergantung pada penerimaan individu-individu (dalam konteks penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau WPOP) yang ditargetkan menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Beberapa model penelitian terkait sistem informasi keperilakuan terus diujikan dan dikembangkan sejak tahun 1980 untuk memprediksi perilaku individual dalam keterkaitannya dengan sistem teknologi informasi. Namun, dua model yang banyak digunakan sebagai dasar dalam pengembangan penelitian terhadap perilaku ini adalah:

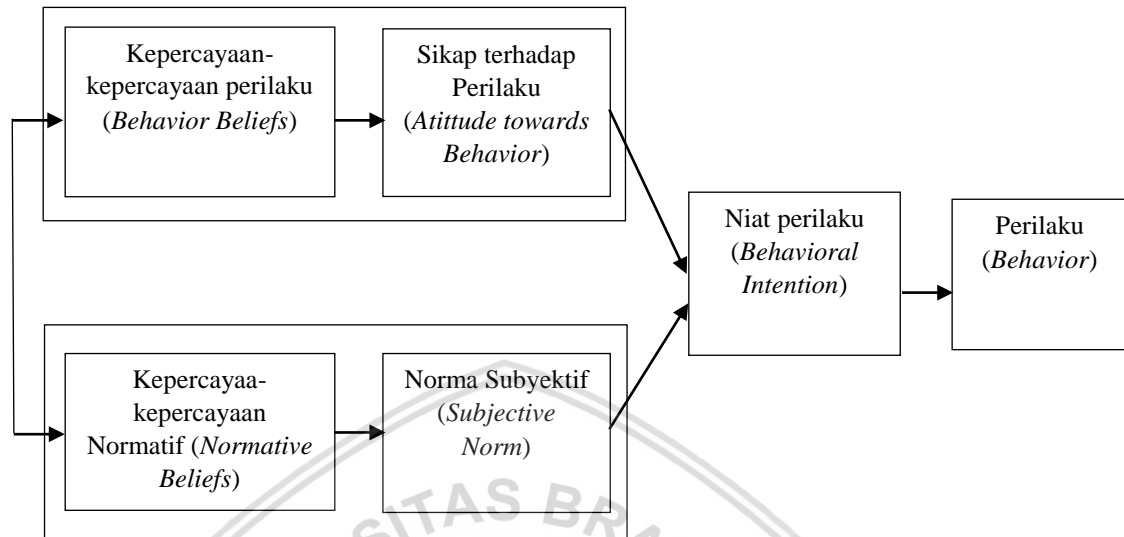
1. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989), merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975).
2. *Theory of planned behavior* (TPB) yang dikembangkan Ajzen (1991) juga merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen dan Fishbein, 1980; Fishbein dan Ajzen, 1975).

## 2.2 Teori Tindakan Beralasan (TRA)

TRA dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein yang diderivasi dari teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) disebabkan kurang berhasilnya penelitian-penelitian yang menguji teori sikap (*theory of attitude*), yaitu hubungan antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). Sheppard et.al (1988) mengungkapkan bahwa teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) adalah model yang sangat baik dalam memprediksi niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*). Susanto (2011) mengungkapkan bahwa asumsi dasar yang disusun pada teori TRA adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Selanjutnya Jogyanto (2007: 111) juga menegaskan bahwa model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya.

Berikut adalah penggambaran model TRA lengkap hasil derivasi dari teori sikap (*theory of attitude*):



**Gambar 2.1.** Model TRA lengkap

**Sumber:** Jogiyanto (2007: 46)

Pada model ini, niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*) adalah dua hal yang berbeda. Niat perilaku masih merupakan niat belum berupa perilakunya. Niat (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. Perilaku (*behavior*) terjadi disebabkan individual memiliki niat (*intention*) untuk melakukannya. Sehingga niat perilaku (*behavioral intention*) akan menentukan perilakunya (*behavior*).

Selanjutnya sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norm*) adalah variabel penentu niat perilaku (*behavioral intention*). Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan sebagai evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif dari individual jika harus melakukan perilaku tertentu yang dikehendaki. Sedangkan norma subjektif (*subjective norm*) didefinisikan sebagai persepsi atau pandangan

individu terhadap tekanan sosial (kepercayaan-kepercayaan orang lain) yang akan memengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku yang sedang dipertimbangkan.

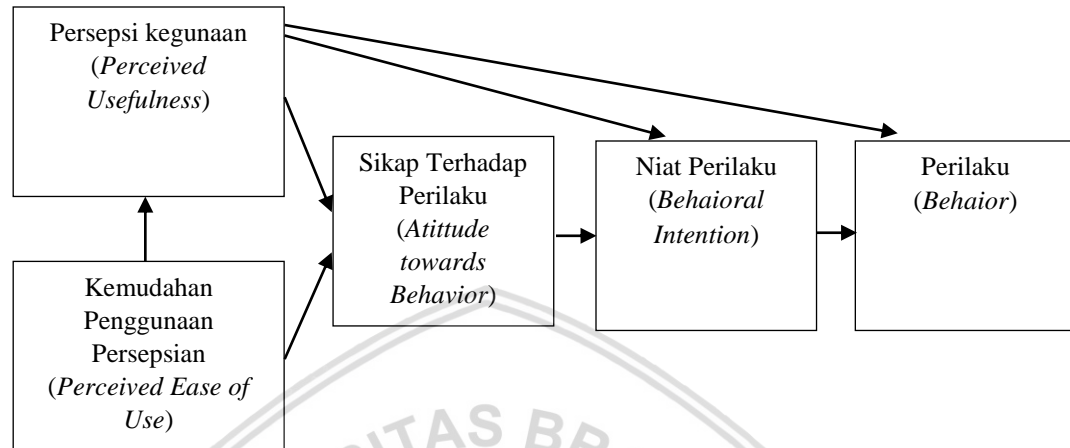
### 2.3 Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Davis (1989) mengembangkan teori TRA menjadi model TAM dengan mendekomposisi sikap (*attitude*) ke dalam konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kedua konstruk hasil dekomposisi tersebut selanjutnya ditambahkan pada model TRA. Selanjutnya Davis (1989) berargumen bahwa TAM jauh lebih baik digunakan untuk mengungkapkan penerimaan individu terhadap suatu sistem informasi dibandingkan dengan TRA.

TAM yang diperkenalkan Davis (1989) memang lebih spesifik atau difokuskan pada perilaku penerimaan teknologi. Jogiyanto (2007: 111) menegaskan bahwa TAM merupakan salah satu teori atau model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi dengan menambahkan dua konstruk utama pada TRA sebagai penentu perilaku yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).

Berikut adalah penggambaran model dasar TAM:

**Gambar 2.2.** Model TAM



**Sumber:** Jogyanto (2007: 112)

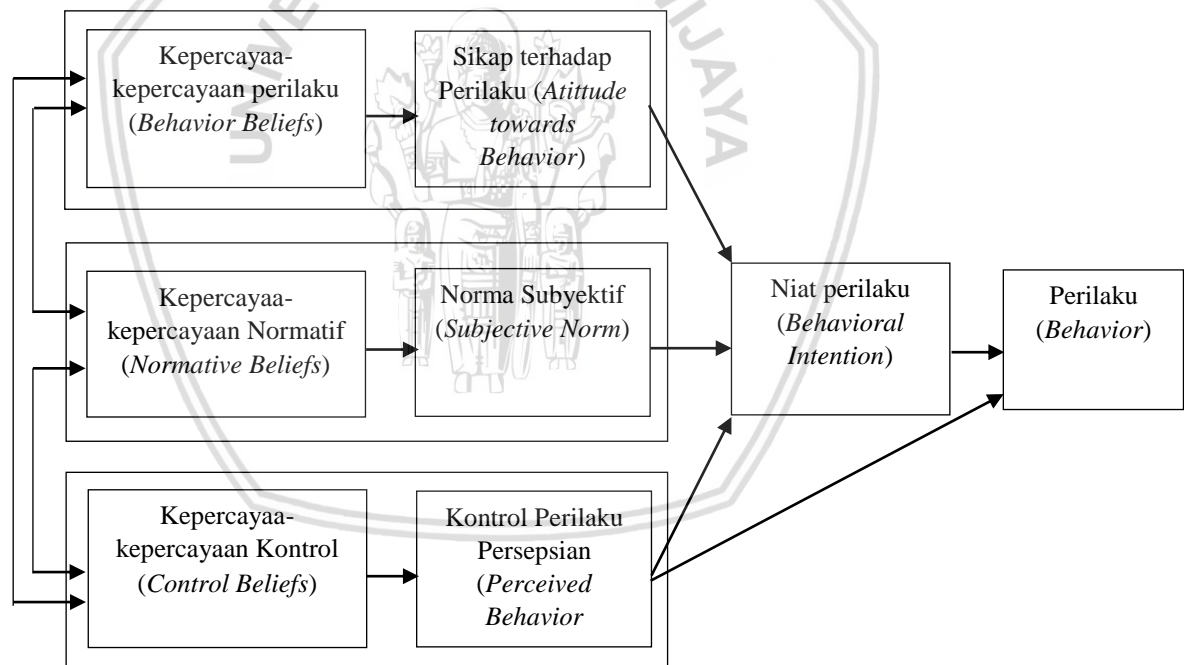
Konstruk tambahan pertama pada TAM yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dinilai mempunyai pengaruh langsung ke niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*). Selanjutnya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai kepercayaan individual terhadap suatu teknologi yang dipercaya dapat atau tidak dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pemakai teknologi akan memiliki niat menggunakan atau menggunakan suatu teknologi jika dirasa teknologi tersebut bermanfaat. Konstruk tambahan ke-dua yaitu kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai kepercayaan individual terhadap suatu teknologi yang dipercaya dapat atau tidak dapat membebaskan dirinya dari usaha. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika dirasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan. Selanjutnya kedua konstruk tambahan tersebut

memengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) dan sejalan dengan TRA, variabel niat perilaku (*behavioral intention*) pada TAM menjadi variabel penghubung antara sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) yang memengaruhi perilaku sebenarnya (*behavior*).

## 2.4 Teori Perilaku Rencanaan (TPB)

Ajzen (1991) mengungkapkan bahwa TPB merupakan model pengembangan dari TRA dengan penambahan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) yang tampak pada gambar berikut:

**Gambar 2.3.** Model lengkap TPB



**Sumber:** Jogiyanto (2007: 69)

Asumsi dasar teori perilaku rencanaan (TPB) adalah tidak semua perilaku dapat dikontrol penuh oleh individual sehingga perlu ditambahkan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*). Jika semua perilaku dapat



dikontrol sepenuhnya oleh individual-individual, yaitu kontrol perilaku mendekati maksimum, maka teori perilaku rencana (TPB) kembali menjadi teori tindakan beralasan (TRA)

TPB telah dibuktikan mampu memprediksi dan menjelaskan perilaku individu terhadap penerimaan suatu teknologi atau sistem informasi (Ajzen, 1991). Berdasarkan TPB Ajzen (1991), perilaku aktual (*behavior*) individu dalam melakukan suatu tindakan secara langsung dipengaruhi oleh minat (*intention*) dari individu tersebut. Minat (*intention*) individu tersebut secara bersamaan pula ditentukan oleh sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*) terhadap perilaku tersebut. Salah satu kelebihan TPB menurut Jogiyanto (2007: 86) terhadap TRA adalah kemampuannya untuk menganalisis suatu situasi dimana individual-individual tidak mempunyai kontrol sendiri terhadap perilakunya.

## 2.5 Dekomposisi Norma-norma Subjektif

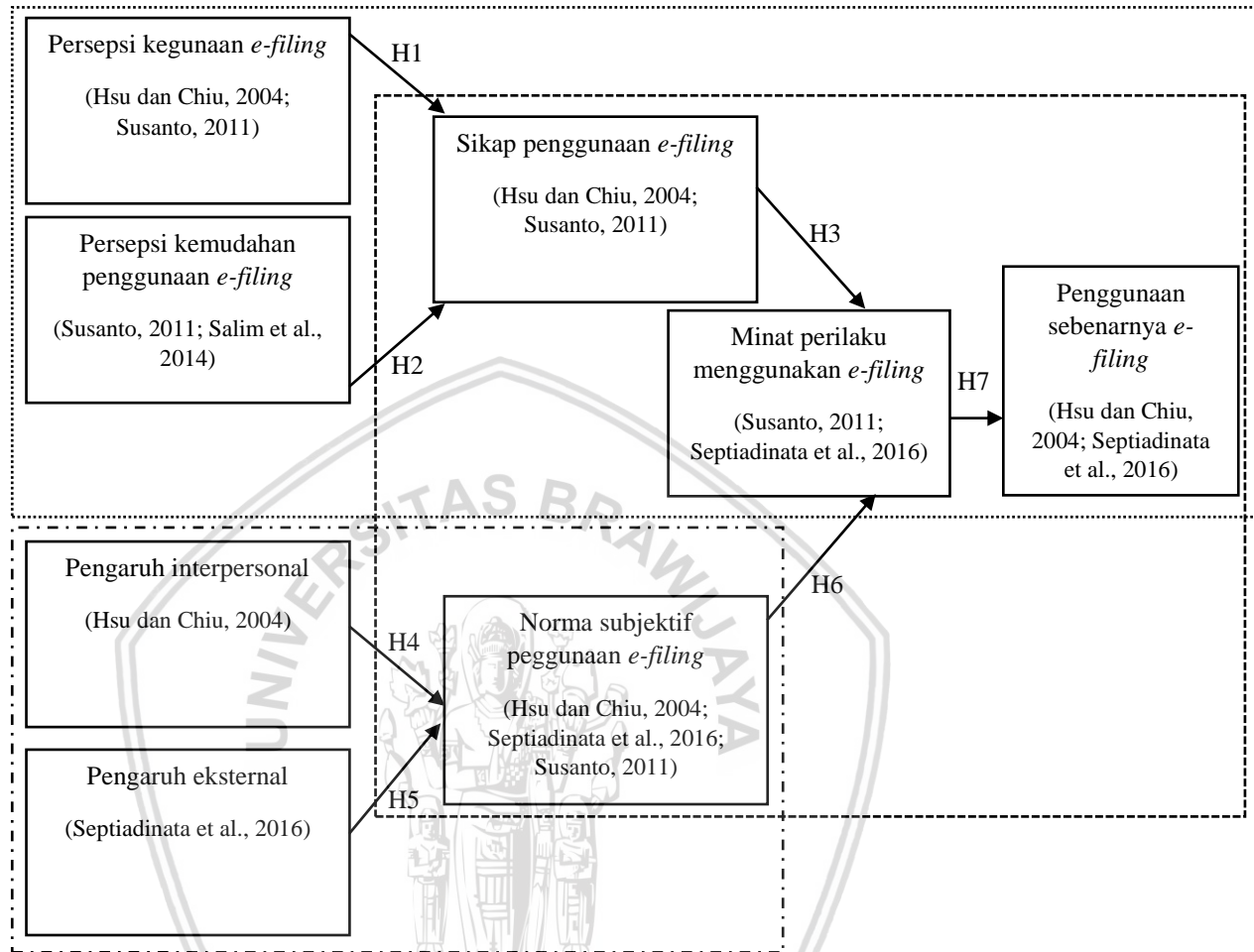
Dekomposisi terhadap norma subjektif banyak muncul setelah diperkenalkannya teori perilaku rencana (TPB). Bhattacharjee (2000) mendekomposisi norma subjektif ke dalam dua bentuk pengaruh yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) didefinisikan sebagai pengaruh dari teman-teman, anggota keluarga, teman teman kerja, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai rujukan potensial menimbulkan niat. Sedangkan pengaruh eksternal (*external influence*) didefinisikan sebagai pengaruh dari pihak luar organisasi seperti media masa, opini-opini pakar, dan informasi non personal lainnya.

## 2.6 Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Pada konsep penelitian ini peneliti menggunakan penggabungan model TAM dan TRA. Merujuk pada argument Davis (1989) bahwa TAM jauh lebih baik digunakan untuk mengungkapkan penerimaan individu terhadap suatu sistem informasi dibandingkan dengan TRA. Namun dalam penelitian ini peneliti tidak menghilangkan konstruk norma subjektif (*subjective norm*) yang ada pada model TRA disebabkan banyaknya penelitian yang membuktikan bahwa norma subjektif (*subjective norm*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat (*intention*) sehingga menjadi pertimbangan peneliti untuk menggabungkan dengan harapan dapat meningkatkan keakuratan dalam menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi niat (*intention*). Penggabungan model penelitian ini yaitu dengan menggabungkan konstruk-konstruk yang dianggap signifikan memengaruhi perilaku (*behavior*) individu juga telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu untuk dapat secara akurat memprediksi perilaku individu dalam kaitannya dengan sistem informasi.

Berdasarkan uraian teori diatas maka kerangka teoritis pada penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar 2.4 berikut.

Gambar 2.4. Kerangka Teoritis



Sumber: (diolah 2018)

Keterangan: .....; TRA, - - - - -; TAM, - . - . - .; norma subjektif dekomposisi.

Dalam membangun kerangka teoritis ini, peneliti mengadopsi dan menggabungkan konstruk-konstruk pada model TAM dan TRA dengan dekomposisi norma subjektif (*subjective norm*). Penelitian Ajzen (1975) menunjukkan hasil bahwa sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*) adalah faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) yang selanjutnya mempengaruhi perilaku (*behavior*). Davis (1989) menemukan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh positif yang terhubung pada penggunaan sebenarnya (*actual usage*) atau dalam penelitian ini disebut dengan perilaku sebenarnya (*actual behavior*). Bhattacharjee (2000) mendekomposisi konstruk norma subjektif (*subjective norm*) ke dalam dua faktor yaitu pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) dan pengaruh eksternal (*external influence*), selanjutnya menemukan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*).

#### **2.6.1 Hipotesis pengaruh persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing***

Konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai tingkat kepercayaan akan adanya peningkatan kinerja dalam menggunakan suatu teknologi (*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) individu berkaitan pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu teknologi yang dipercaya berguna atau dapat meningkatkan kinerjanya.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (misalnya Davis, 1989; Davis, 1991), bahkan menunjukkan konstruk yang paling tinggi tingkat signifikansinya memengaruhi sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*) di dalam



penggunaan teknologi dibanding konstruk lainnya. Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011) juga menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H1:** persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*.

#### **2.6.2 Hipotesis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing***

Konstruk kemudahan persepsian (*perceived ease of use*), Davis (1989) mendefinisikan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) sebagai tingkat kepercayaan akan terbebas dari usaha dalam menggunakan suatu teknologi (*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) berkaitan pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu teknologi yang artinya seseorang akan menggunakan suatu teknologi bila dipercaya teknologi tersebut mudah digunakan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Susanto (2011) dan Salim et al. (2004)

juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H2:** persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*.

### 2.6.3 Hipotesis pengaruh sikap penggunaan *e-filing* terhadap minat berperilaku menggunakan *e-filing*

Konstruk sikap (*attitude*), Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai perasaan positif atau negative dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (*An attitude represent a person's general feeling of favorableness or unfavorableness toward some stimulus object*), dapat juga didefinisikan sebagai evaluasi pengguna tentang ketertarikan menggunakan suatu sistem atau teknologi.

Hasil penelitian-pnelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011) juga menunjukkan bahwa konstruk sikap penggunaan (*attitude towards using*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H3:** sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.

#### 2.6.4 Hipotesis pengaruh interpersonal penggunaan *e-filing* terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*

Konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*), Bhattacharjee (2000) mendefinisikan pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) sebagai pengaruh dari teman-teman, anggota keluarga, atasan-atasan, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal pengadopsi potensial (*interpersonal influence refers to word-of-mouth influence by friends, colleagues, superiors, and other prior adopters known to the potential adopters*). Penelitian penelitian sebelumnya terkait penggunaan sistem menunjukkan bahwa keluarga dan kolega-kolega merupakan grup-grup penting yang memengaruhi minat perilaku individual di rumah (Venkatesh dan Brown, 2001). Dari hasil pengujian yang dilakukan Jogiyanto (2007) terkait minat untuk menggunakan TV internet, menunjukkan hasil bahwa pengaruh interpersonal berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan.

Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) adalah konstruk dekomposisi dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H4:** pengaruh interpersonal penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*.

### 2.6.5 Hipotesis pengaruh eksternal penggunaan *e-filing* terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*

Konstruk pengaruh eksternal (*external influence*), Bhattacharjee (2000) mendefinisikan pengaruh eksternal (*external influence*) mengacu pada pengaruh laporan media massa, pendapat para ahli, dan informasi nonpersonal lainnya yang dipertimbangkan oleh pengadopsi dalam membuat keputusan penerimaan yang rasional (*external influence refers to mass media reports, expert opinions, and other nonpersonal information considered by adopters in making a "rational" acceptance decision*)

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh eksternal (*external influence*) berpengaruh secara positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) seperti pada penelitian Bhattacharjee (2000). Maggio et al. (2001) mengusulkan bahwa peran pemerintah sebagai pengaruh eksternal penggunaan juga penting memengaruhi efek dari ketidak seimbangan digital (*digital inequality*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Septiadinata et al. (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh eksternal (*eksternal influence*) adalah konstruk dekomposisi dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H5:** pengaruh eksternal penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*.

#### **2.6.6 Hipotesis pengaruh norma subjektif penggunaan *e-filing* terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing***

Konstruk norma subjektif (*subjective norm*), Ajzen (1991) mendefinisikan norma subjektif (*subjective norm*) mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (*subjective norm; it refers to the perceived social pressure to perform or not to perform the behavior*).

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa subjektif (*subjective norm*) berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011) dan Septiadinata et al. (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H6:** norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

#### **2.6.7 Hipotesis pengaruh minat perilaku penggunaan *e-filing* terhadap perilaku sebenarnya penggunaan *e-filing***

Konstruk minat/niat (*intention*), Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan niat (*intention*) mengacu pada probabilitas subjektif seseorang bahwa dia akan melakukan suatu perilaku (*we have defined*



*intention as a person's location on subjective probability dimension involving a relation between himself and some action. A behavioral intention, therefore, refers to a person's subjective probability that he will perform some behavior).*

Hasil penelitian-pnelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat/niat perilaku (*behavioral intention*) berpengaruh secara positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*) dalam menggunakan suatu sistem (seperti pada penelitian Davis et al., 1989; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Susanto (2011) dan Septiadinata et al. (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh eksternal (*eksternal influence*) adalah konstruk dekompasisian dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

**H7:** minat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap perilaku sebenarnya penggunaan *e-filing*.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2011: 8) pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dapat dikategorikan dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif, sebab jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang peneliti kumpulkan dari subjek yang berhubungan langsung dengan sistem pelaporan pajak secara *online* atau yang disebut *e-filing* dan dikarenakan dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan instrumen kuesioner berskala *likert* yang merujuk pada pendekatan kuantitatif maka analisis data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif.

#### 3.2 Metode Pengambilan Sampel

Ivanovich (2011, 69) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kuantitatif, konsep populasi merujuk pada kerangka percontohan (*sampling frame*), bukan jumlah penduduk dalam suatu wilayah sebagaimana dikemukakan dalam demografi. Maka populasi perlu dirumuskan terlebih dahulu sebelum menyusun proses pengambilan sampel karena sampel atau contoh merupakan himpunan bagian dari populasi. Pengambilan dan penentuan sampel yang tepat sesuai hasil

penelitian yang ingin dituju sebagai objek studi dapat digeneralisasi pada populasi penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah dosen-dosen Universitas Brawijaya yang berstatus PNS. Adapun alasan peneliti memilih dosen-dosen Universitas Brawijaya sebagai populasi dalam penelitian ini adalah karena dosen Universitas Brawijaya merupakan subjek penelitian yang sesuai dengan kriteria responden yang peneliti butuhkan untuk menjadi responden pada penelitian ini. Dosen merupakan profesi yang dapat peneliti indikasikan sebagai WPOP yang berkewajiban melaporkan pajak penghasilannya baik secara online melalui e-filing maupun secara manual yaitu dengan langsung mendatangi kantor pajak. PNS dalam surat edaran SE/02/M.PAN/3/2009 butir dua diwajibkan menggunakan *e-filing*. Namun, menurut fakta masih terdapat beberapa PNS yang belum menggunakan *e-filing*.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1393 dosen Universitas Brawijaya yang berstatus PNS. Peneliti memperoleh jumlah dan nama-nama keseluruhan dosen PNS dari bidang kepegawaian Universitas Brawijaya. Adapun penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Jogiyanto (2017: 98) *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu dengan beberapa pertimbangan (*judgment*) tertentu atau jatah (*quota*). Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan bahwa pada SE/02/M.PAN/3/2009 PNS diwajibkan menggunakan *e-filing* dan responden yang peneliti butuhkan dalam mencapai tujuan penelitian ini adalah responden dengan kriteria Wajib Pajak

Orang Pribadi (WPOP) yang sudah pernah menggunakan layanan e-filing dalam menyampaikan SPT tahunan.

Jumlah sampel yang peneliti tentukan pada penelitian ini adalah 70 responden atau 5% dari populasi yang berjumlah 1393. Jumlah ini peneliti tentukan berdasarkan pertimbangan analisis data pada penelitian ini menggunakan PLS yang memberikan keuntungan bahwa ukuran sampel tidak harus besar dan sudah memenuhi ketentuan ukuran sampel menurut Roscoe (1975) yang dimuat dalam Sugiyono (2011: 91) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Pertimbangan lain yang mendasari peneliti dalam menentukan ukuran sampel yang peneliti ambil adalah keterbatasan waktu dan biaya yang peneliti miliki.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka menguji hipotesis yang telah peneliti bentuk, perlu dilakukan pembuktian dengan dukungan data-data yang ada di lapangan. Adapun metode pengumpulan data lapangan pada penelitian ini menggunakan metode survei (*survey*) dengan subjek penelitian adalah dosen-dosen PNS di Universitas Brawijaya Malang. Jogiyanto (2017: 140) mengungkapkan *self-administered survey* (*survey*) adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Survei peneliti lakukan dengan kuesioner berskala *likert* 7 (tujuh) poin. Penggunaan skala *likert* 7 poin pada penelitian ini mengacu pada kuesioner Davis (1989; 1991) yang lebih dahulu telah menggunakan skala *likert* 7 poin dalam penelitiannya yang meneliti

penerimaan suatu teknologi informasi.

Peneliti menelaah dan mengadopsi kuesioner dari contoh-contoh kuesioner pada buku Jogiyanto (2007: Sistem Informasi Keperilakuan) yang memuat lengkap kompilasi penelitian-penelitian terkait perilaku (*behavior*). Dalam mengadopsi kuesioner, peneliti terlebih dahulu melakukan konfirmasi dengan menelusuri jurnal penelitian aslinya. Untuk kuesioner penelitian berbahasa Indonesia peneliti langsung mengadopsi dan menyesuaikan kuesioner sesuai fokus perilaku pada penelitian ini dan untuk kuesioner berbahasa Inggris, peneliti menerjemahkan kuesioner dengan bantuan *translator* yang hasil terjemahannya peneliti bandingkan dengan kuesioner penelitian yang menggunakan indikator pengukur serupa berbahasa Indonesia, selanjutnya peneliti menyesuaikan kuesioner tersebut sesuai fokus perilaku pada penelitian ini. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan untuk dijawab oleh responden, umumnya dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan alternatif yang jelas definisinya.

Metode yang peneliti gunakan dalam survei dan pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode *survey* dengan menggunakan kuesioner berskala *likert* 7 poin. Survei atau penyebaran kuesioner peneliti lakukan melalui 2 (dua) cara yaitu secara langsung dan dengan dititipkan. Terdapat 2 bentuk berkas (*file*) yang peneliti gunakan dalam menitipkan kuesioner penelitian ini, yaitu kuesioner dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*. Untuk kuesioner dengan *hard copy* peneliti titipkan pada bagian administrasi tiap tiap Fakultas atau Program Studi di Universitas Brawijaya yang masing-masing memiliki kebijakan berbeda-beda.



Sedangkan untuk kuesioner dengan bentuk *soft copy* peneliti titipkan pada bagian Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PPIDK) Universitas Brawijaya untuk dilakukan penyebaran melalui *mail survey* yang disebarkan kepada 50 responden. Selanjutnya dalam memilah kuesioner yang siap untuk di proses, pertama peneliti memilah dengan menyortir nama responden menggunakan Microsoft Excel 2010 untuk mengantisipasi penggunaan data berulang akibat adanya kemungkinan pengisian berulang (kuesioner *hard copy* dan *soft copy*). Tahap akhir peneliti memilah kuesioner yang lengkap dan tidak terdapat bias dalam pengisiannya untuk dapat digunakan sebagai data yang siap diolah.

### 3.4 Pengukuran Konstruk dan Penyusunan Kuesioner

Pengukuran komponen-komponen konstruk pada penelitian ini menggunakan skala likert tujuh poin, dimulai berurutan dari sangat setuju (SS), setuju (S), agak setuju (AS), netral (N), agak tidak setuju (ATS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Pada penelitian ini terdapat delapan konstruk, yaitu:

- a. Persepsi kegunaan *e-filing*
- b. Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*
- c. Sikap penggunaan *e-filing*
- d. Pengaruh interpersonal
- e. Pengaruh eksternal
- f. Norma subjektif penggunaan *e-filing*
- g. Niat menggunakan *e-filing*
- h. Perilaku sebenarnya penggunaan *e-filing*

**Konstruk pertama** adalah persepsi kegunaan *e-filing*. Mengacu pada

komponen pengukur persepsi kegunaan Davis (1989) terdapat enam komponen akhir yang validitasnya tinggi dan membentuk persepsi kegunaan. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk persepsi kegunaan seperti pada penelitian Hsu dan Chiu (2004) yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Proses pelaporan lebih cepat
2. Pelaporan menjadi lebih mudah
3. Efektifitas

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Menggunakan layanan *e-filing* dapat mempercepat proses pelaporan pajak saya.
- 2) Menggunakan layanan *e-filing* dapat mempermudah saya dalam proses pelaporan pajak.
- 3) Menggunakan layanan *e-filing* dapat menghemat waktu dan biaya saya dalam proses pelaporan pajak.

**Konstruk ke-dua** adalah persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Mengacu pada komponen pengukur persepsi kemudahan penggunaan Davis (1989) terdapat enam komponen akhir yang validitasnya tinggi dan membentuk persepsi kemudahan penggunaan. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk persepsi kemudahan penggunaan seperti pada Davis (1989) yaitu:

1. Mudah dipelajari pengoperasiannya
2. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami
3. Mudah dioperasikan

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Saya merasa pengoperasian layanan *e-filing* mudah dipelajari.
- 2) Melakukan pelaporan pajak melalui layanan *e-filing* prosedurnya jelas dan mudah dipahami.
- 3) Saya merasa layanan *e-filing* mudah digunakan atau dioperasikan.

**Konstruk ke-tiga** adalah sikap penggunaan *e-filing*. Mengacu pada komponen pengukur sikap Ajzen (1988) terdapat tiga komponen yang membentuk sikap. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk sikap tersebut yaitu:

1. Sifat dari intrumentalnya
2. Kualitas pengalaman
3. Evaluasi menyeluruh

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Saya merasa layanan *e-filing* berguna dalam pelaporan pajak.
- 2) Saya menyukai pelaporan pajak menggunakan layanan *e-filing*.
- 3) Saya merasa menggunakan layanan *e-filing* adalah ide yang baik dalam pelaporan pajak.

**Konstruk ke-empat** adalah pengaruh interpersonal. Mengacu pada komponen pengukur pengaruh interpersonal Bhattacharjee (2000) dan Hsu dan Chiu (2004) yang menggunakan empat komponen pembentuk pengaruh interpersonal. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk pengaruh

interpersonal yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh dari anggota keluarga
2. Pengaruh dari teman-teman
3. Pengaruh dari rujukan potensial yang dikenal

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Saya menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari anggota keluarga.
- 2) Saya menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari teman.
- 3) Saya menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari orang-orang yang saya kenal.

**Konstruk ke-lima** adalah pengaruh eksternal. Mengacu pada komponen pengukur pengaruh eksternal Bhattacharjee (2000) yang menggunakan empat komponen pembentuk pengaruh eksternal. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk pengaruh interpersonal yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh dari berita
2. Pengaruh dari media terkemuka
3. Pengaruh dari sosialisasi pemerintah

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Saya menggunakan layanan *e-filing* berdasarkan berita yang

menginformasikan bahwa layanan *e-filing* adalah solusi terbaik dalam pelaporan pajak.

- 2) Saya menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak berdasarkan pandangan atau sentimen positif dari media-media terkemuka.
- 3) Saya menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak berdasarkan sosialisasi yang gencar oleh pemerintah baik berupa pamlet, selebaran, spanduk, maupun sosialisasi yang bersifat langsung.

**Konstruk ke-enam** adalah norma subjektif. Mengacu pada komponen pengukur norma subjektif Ajzen (1988) yang menggunakan tiga komponen pembentuk norma subjektif. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk norma subjektif tersebut yaitu:

1. Pengaruh orang-orang yang penting
2. Pengaruh orang-orang yang memengaruhi perilaku
3. Pengaruh opini dari orang-orang yang dihargai

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Orang-orang yang penting di kehidupan saya menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak.
- 2) Orang-orang yang memengaruhi perilaku saya menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak.
- 3) Orang-orang yang pendapatnya saya hargai menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak.

**Konstruk ke-tujuh** adalah niat atau minat menggunakan. Mengacu pada



komponen pengukur niat perilaku Ajzen (1988) yang menggunakan tiga komponen pembentuk niat atau minat menggunakan. Peneliti mengadopsi tiga komponen pengukur konstruk niat atau minat menggunakan yaitu:

1. Kemungkinan penggunaan teratur
2. Kemungkinan penggunaan dalam waktu dekat
3. Kepercayaan diri hingga merekomendasikan ke orang lain

Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Saya bermaksud menggunakan layanan *e-filing* seterusnya dalam melaporkan pajak tahunan saya.
- 2) Untuk pelaporan pajak berikutnya saya berencana menggunakan layanan *e-filing*.
- 3) Saya akan menggunakan hingga merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak selanjutnya.

**Konstruk ke-delapan** adalah perilaku sebenarnya penggunaan. Mengacu pada komponen pengukur perilaku sebenarnya penggunaan sistem Hartwick dan Barki (1994) yang menggunakan dua komponen pembentuk perilaku sebenarnya. Peneliti mengadaptasi kedua komponen pengukur konstruk perilaku sebenarnya tersebut yaitu:

1. Pengguna aktif
2. Pengalaman menggunakan

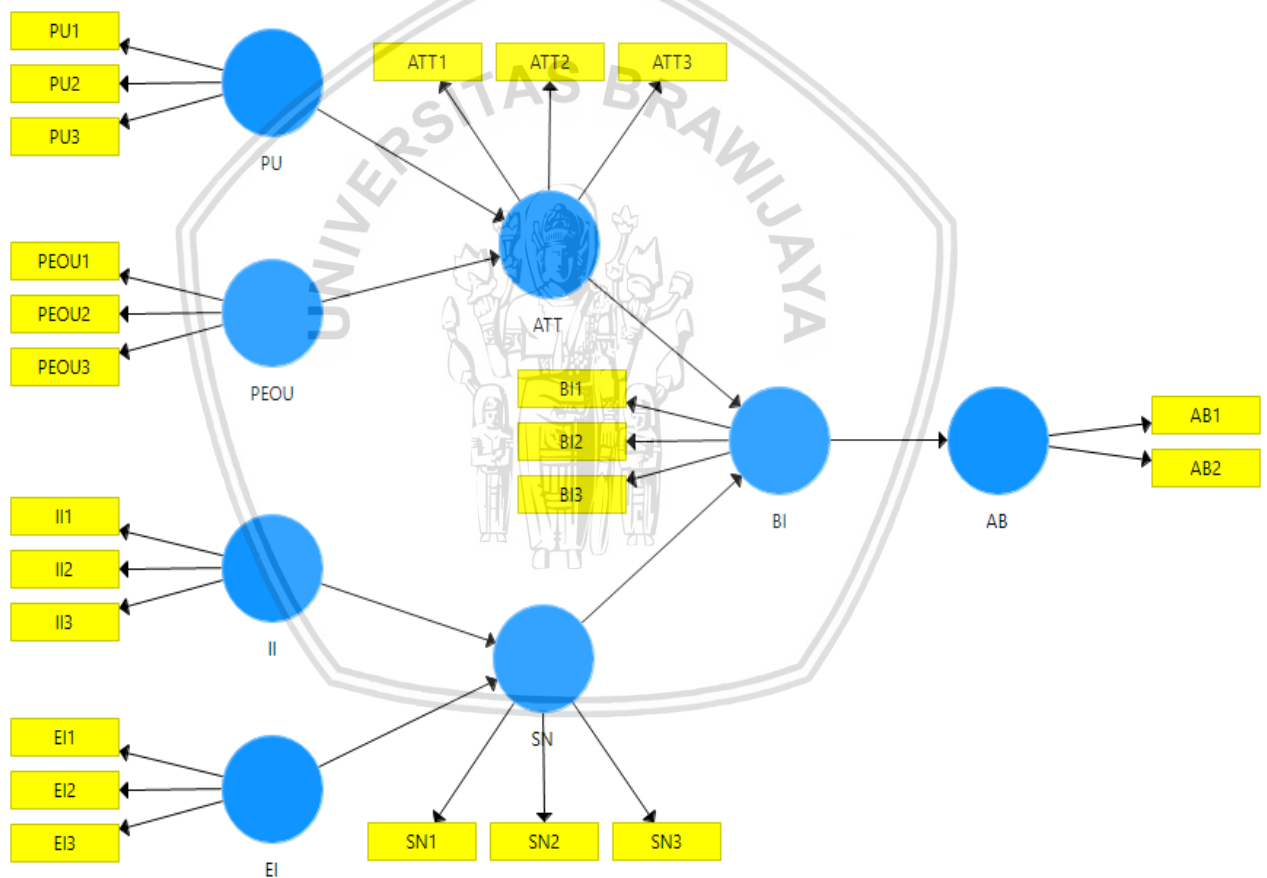
Berdasarkan komponen tersebut maka uraian pernyataan kuesioner yang dibentuk sebagai berikut:

- 1) Saya sudah menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunan saya.
- 2) Saya sudah berulang kali menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunan saya (lebih dari satu kali).

### 3.5 Pengujian Model

**Gambar 3.1**

**Model Struktural**



Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

Pengujian model pada penelitian ini menggunakan uji reflektif *second order construct* (SOC) yang biasa digunakan untuk mengevaluasi hubungan teoritikal antara konstruk *higher order* dengan dimensi konstruk dibawahnya dengan bantuan PLS. Pengujian kelaikan model yang perlu dilakukan diantaranya:

### 3.5.1 Evaluasi *Outer Model* (model pengukuran konstruk)

#### a. Uji validitas konstruk

Validitas konstruk menggambarkan seberapa baik hasil-hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. (Jogiyanto, 2017, hal. 156). Uji validitas konstruk dapat dilakukan melalui uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

##### 1) Validitas konvergen

Validitas yang muncul apabila skor-skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama memiliki korelasi tinggi.

##### 2) Validitas diskriminan

Validitas yang muncul apabila dua instrument berbeda yang mengukur dua kuesioner konstruk yang diprediksikan tidak berkorelasi menghasilkan skor-skor yang memang tidak berkorelasi.

#### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa stabil dan konsisten suatu

pengukuran terhadap sesuatu yang diukur. Dengan menggunakan bantuan PLS pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan dua metode yaitu:

1) *Cronbach's alpha*

*Cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur nilai sebenarnya dari reliabilitas suatu konstruk dan dapat dikatakan reliabel jika nilainya lebih besar dari 0,6 ( $>0,6$ ).

2) *Composite reliability*

*Composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai sebenarnya dari reliabilitas dari suatu konstruk. Metode ini dipercaya lebih baik dalam melakukan estimasi konsistensi internal suatu konstruk dan dapat dikatakan reliabel jika nilainya lebih besar dari 0,7 ( $>0,7$ ).

### 3.5.2 Evaluasi *Inner Model* (model struktural)

a. Menggunakan uji R kuadrat ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  digunakan dalam pengukuran tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  menunjukkan bahwa semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Namun, model ini bukan parameter absolut dalam mengukur ketepatan model prediksi, karena yang menjadi dasar utama adalah hubungan teoritis yang meruakan parameter utama dari hubungan kausalis tersebut.

- b. Menggunakan nilai koefisien path atau *t-values*

Pengujian ini digunakan untuk menunjukkan tingkat signifikansi dalam menguji hipotesis.

### 3.5.3 Uji kecocokan (*goodness of fit*)

Uji kecocokan (*goodness of fit*) pada penelitian ini dilakukan menggunakan PLS melalui pengujian *outer* model dan Pengujian *inner* model. Evaluasi *outer* model dilakukan dengan melakukan uji validitas yang terdiri dari uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Selanjutnya evaluasi *inner* model dilakukan dengan melakukan uji R kuadrat.

### 3.6 Hasil PreTest (*PreResearch*)

Metode pengumpulan data pada *prereasearch* dilakukan dengan metode survei menggunakan pernyataan kuesioner berskala *likert* tujuh poin yang peneliti sebarakan kepada non sampel dengan kriteria utama telah menggunakan *e-filing*. Jumlah kuesioner yang peneliti sebar dalam *prereasearch* ini adalah sebanyak 90 kuesioner, kepada dosen-dosen Universitas Brawijaya malang dengan sebaran kuesioner di Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) 30 kuesioner, Fakultas Hukum (FH) 20 kuesioner, Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) 10 kuesioner, dan Fakultas Kedokteran (FK) 30 kuesioner. Tingkat pengembalian kuesioner dan jumlah sampel pada *prereasearch* ini dapat dilihat pada table 3.1.



**Tabel 3.1**  
**Sampel dan Tingkat Pengembalian**

Jumlah kuesioner disebar	<b>90</b>
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	<b>26</b>
Kuesioner yang kembali	<b>64</b>
Kuesioner yang digugurkan	<b>13</b>
Kuesioner yang digunakan	<b>51</b>
<b>Tingkat pengembalian (<i>respon rate</i>)</b>	<b>71%</b>
<b>Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable respon rate</i>)</b>	<b>57%</b>

Sumber : Data Primer (diolah)

Analisis dan evaluasi model dalam *prereasearch* ini menggunakan analisis *Partial Least Squares* (PLS) untuk mengevaluasi tingkat validitas atau kelayakan indikator reflektif yang peneliti susun sebelum dilakukan penelitian sebenarnya. Evaluasi atau pengujian pada indikator perlu dilakukan sebab pada penelitian yang menggunakan indikator reflektif, tingkat kesalahan (*error*) terletak pada tingkat indikator. Evaluasi model dilakukan dengan melakukan uji validitas yang terdiri dari uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas.

Penilaian pada uji validitas konvergen didasarkan pada tiga parameter nilai yaitu *average variance extracted* (AVE) dan *communality* dengan ketentuan harus lebih besar dari 0,5 ( $>0,5$ ) serta nilai *loading factor* dengan ketentuan harus lebih besar dari 0,7 ( $>0,7$ ). Ketiga nilai tersebut dapat dilihat pada table 3.2.

**Tabel 3.2**  
**Tabel Algoritma**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	<i>Communality</i>	<i>Redundancy</i>
AB	0,846	0,857	0,928	0,866	0,866	0,044
ATT	0,901	0,907	0,938	0,835	0,835	0,441
BI	0,855	0,898	0,912	0,777	0,777	0,326
EI	0,817	0,851	0,891	0,733	0,733	
II	0,839	0,856	0,902	0,754	0,754	
PEOU	0,861	0,898	0,914	0,782	0,782	
PU	0,947	0,947	0,966	0,904	0,904	
SN	0,910	0,915	0,943	0,848	0,848	0,414

**Sumber: Data prereasearch (diolah 2018)**

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

**Uji validitas konvergen.** Berdasarkan tabel algoritma diatas, diketahui nilai AVE dan *Communality* untuk setiap konstruk lebih besar dari 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa validitas konvergen telah dipenuhi atau dikatakan lolos setelah memenuhi satu parameter pengujian lagi yaitu pengujian *outer loading* seperti yang ditampilkan pada table 3.3 berikut, yaitu menunjukkan hasil bahwa setiap indikator untuk masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,7 (> 0,7). Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi.

Tabel 3.3

Tabel *Outer Loading*

	AB	ATT	BI	EI	II	PEOU	PU	SN
AB1	0,940							
AB2	0,921							
ATT1		0,913						
ATT2		0,912						
ATT3		0,916						
BI1			0,927					
BI2			0,942					
BI3			0,764					
EI1				0,910				
EI2				0,901				
EI3				0,747				
II1					0,839			
II2					0,923			
II3					0,841			
PEOU1						0,907		
PEOU2						0,939		
PEOU3						0,800		
PU1							0,953	
PU2							0,971	
PU3							0,928	
SN1								0,915
SN2								0,944
SN3								0,904

Sumber: Data *prereasearch* (diolah 2018)

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

Tabel 3.4

Tabel Cross Loading

	AB	ATT	BI	EI	II	PEOU	PU	SN
AB1	0,940	0,691	0,598	0,306	0,631	0,501	0,683	0,441
AB2	0,921	0,642	0,525	0,292	0,606	0,492	0,642	0,344
ATT1	0,632	0,913	0,593	0,391	0,569	0,544	0,687	0,518
ATT2	0,576	0,912	0,638	0,257	0,464	0,486	0,794	0,321
ATT3	0,750	0,916	0,792	0,282	0,584	0,484	0,756	0,335
BI1	0,637	0,738	0,927	0,411	0,608	0,575	0,656	0,401
BI2	0,572	0,672	0,942	0,253	0,475	0,474	0,575	0,292
BI3	0,343	0,533	0,764	0,359	0,381	0,384	0,570	0,320
EI1	0,291	0,347	0,379	0,910	0,468	0,146	0,315	0,736
EI2	0,282	0,236	0,348	0,901	0,575	0,073	0,273	0,690
EI3	0,254	0,283	0,241	0,747	0,273	0,101	0,302	0,504
II1	0,524	0,502	0,461	0,462	0,839	0,296	0,429	0,270
II2	0,599	0,615	0,578	0,493	0,923	0,324	0,577	0,350
II3	0,597	0,427	0,432	0,422	0,841	0,455	0,477	0,386
PEOU1	0,590	0,575	0,481	0,147	0,467	0,907	0,520	0,301
PEOU2	0,501	0,473	0,479	0,136	0,394	0,939	0,428	0,293
PEOU3	0,266	0,379	0,518	0,026	0,213	0,800	0,401	0,158
PU1	0,673	0,790	0,644	0,340	0,589	0,521	0,953	0,379
PU2	0,632	0,748	0,594	0,272	0,465	0,468	0,971	0,317
PU3	0,725	0,792	0,698	0,362	0,578	0,478	0,928	0,353
SN1	0,463	0,506	0,429	0,677	0,415	0,319	0,391	0,915
SN2	0,402	0,367	0,357	0,753	0,365	0,274	0,346	0,944
SN3	0,300	0,286	0,267	0,672	0,303	0,211	0,275	0,904

Sumber: Data *prereasearch* (diolah 2018)

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

**Uji validitas diskriminan.** Setelah melakukan penilaian validitas konvergen, tahap selanjutnya adalah mengukur validitas diskriminan. Pada pengukuran validitas diskriminan ini ditentukan oleh nilai *Cross Loading* yang lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ) dalam satu variabel atau konstruk. Nilai dari *Cross Loading* untuk setiap konstruk

dapat dilihat pada tabel 3.4 di atas. Berdasarkan tabel 3.4 di atas dapat dilihat bahwa setiap indikator dari masing-masing konstruk memiliki nilai *cross loading* lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi.

**Uji *Reliabilitas*.** Setelah melakukan uji validitas konstruk dan mendapatkan hasil yang valid, maka tahap terakhir adalah melakukan uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan dua metode yaitu nilai *Cronbach 's Alpha* yang harus bernilai  $> 0,6$  dan nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai  $> 0,7$ . Berdasarkan tabel alogaritma 3.4 di atas, semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  dan *Composite Reliability*  $> 0,7$ . Jadi indikator pengukuran yang peneliti gunakan dapat dianggap reliabel. Berdasarkan hasil *prereasearch* tersebut peneliti menyimpulkan bahwa indikator pengukur yang peneliti gunakan telah siap digunakan atau dilanjutkan ke penelitian sesungguhnya.



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

##### 4.1.1 Responden

Responden yang digunakan pada penelitian adalah dosen Universitas Brawijaya yang berstatus PNS dan pernah melaporkan SPT tahunan menggunakan layanan *e-filing*. Jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 120 kuesioner. Kuesioner *hard copy* yang peneliti sebar diantaranya 30 kuesioner di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), 20 kuesioner di Fakultas Teknik (FT) Jurusan Arsitektur, dan 20 kuesioner di Fakultas Teknologi Pertanian (FTP). Sedangkan untuk kuesioner *soft copy (mail survey)* peneliti titipkan pada bagian PPIDK Universitas Brawijaya untuk dilakukan penyebaran melalui *mail survey* yang disebarkan kepada 50 dosen PNS Universitas Brawijaya. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 93 kuesioner. Jadi terdapat 27 kuesioner yang tidak kembali. Setelah dilakukan pemeriksaan terhadap kuesioner yang kembali, terdapat 23 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena terdapat data yang tidak diisi dengan lengkap, responden tidak pernah menggunakan layanan *e-filing*, serta terdapat bias. Sehingga tingkat responden rate pada penelitian ini sebesar 77,5% dan kuesioner yang dapat diolah sebanyak 70 kuesioner sebagai sampel pada penelitian ini. Tingkat pengembalian kuesioner dan jumlah sampel dapat dilihat pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Sampel dan Tingkat Pengembalian**

Jumlah kuesioner disebar	<b>120</b>
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	<b>27</b>
Kuesioner yang kembali	<b>93</b>
Kuesioner yang digugurkan	<b>23</b>
Kuesioner yang digunakan	<b>70</b>
<b>Tingkat pengembalian (<i>respon rate</i>)</b>	<b>77,5%</b>
<b>Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable respon rate</i>)</b>	<b>58%</b>

Sumber : Data Primer (diolah 2018)

#### 4.1.2 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan terhadap 70 responden agar data yang diperoleh dapat diolah lebih lanjut. Analisis statistik deskriptif terhadap sampel membantu penarikan kesimpulan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pemusatan nilai-nilai observasi sampel sehingga membantu proses pengamatan. Melalui analisis deskriptif dapat diperoleh gambaran umum sampel, sehingga dapat mendekati kebenaran populasi. Analisis statistik deskriptif sampel pada penelitian ini menggunakan program Microsoft Excel 2010. Berikut ini tabel 4.2 yang menunjukkan hasil perhitungan statistik sampel.

**Tabel 4.2**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Persepsi Kegunaan <i>e-filing</i>	70	1	7	6,05	1,57
Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>e-filing</i>	70	1	7	5,62	1,49
Sikap Penggunaan <i>e-filing</i>	70	1	7	5,71	1,74
Pengaruh Interpersonal	70	1	7	4,38	2,16
Pengaruh Eksternal	70	1	7	4,97	1,87
Norma Subjektif Penggunaan <i>e-filing</i>	70	1	7	4,78	1,77
Minat Menggunakan <i>e-filing</i>	70	1	7	5,90	1,38
Penggunaan Sebenarnya <i>e-filing</i>	70	1	7	6,07	1,45

**Sumber : Data Primer (diolah 2018)**

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 70 responden. Nilai minimum dan maksimum menunjukkan jawaban pada item pertanyaan kuesioner yang telah disebarkan. Nilai minimum 1 menunjukkan bahwa responden minimal memberikan nilai 1 pada setiap pertanyaan dan seluruh variabel. Nilai maksimum 7 menunjukkan bahwa responden maksimum memberikan nilai 7 pada setiap pertanyaan dari seluruh variabel.

Nilai mean pada tabel di atas menunjukkan rata-rata pendapat responden yang diberikan pada setiap pertanyaan dari masing-masing variabel.

Berdasarkan data dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai mean untuk setiap variabel lebih dari 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden setuju dengan setiap item pertanyaan yang diberikan pada penelitian ini.

Standar deviasi menunjukkan ukuran penyimpangan. Jika mempunyai nilai kecil maka data yang digunakan menjadi mengelompok di sekitar nilai rata-rata. Apabila nilai standar deviasi tidak lebih besar dari rata-rata maka hasil tersebut menunjukkan tidak terdapat *outlier*. Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat pada semua konstruk nilai standar deviasinya tidak ada yang lebih besar dari nilai mean, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada setiap konstruk tidak terdapat *outlier*.

#### 4.1.3 Evaluasi Model

Analisis evaluasi model dalam penelitian ini menggunakan program Partial Least Squares (PLS). Evaluasi model yang perlu dilakukan untuk penelitian dengan indikator reflektif dilakukan melalui tiga tahap. Tahap pertama adalah melakukan uji validitas konvergen, tahap kedua melakukan uji validitas diskriminan, dan tahap ketiga melakukan uji reliabilitas.

**Validitas Konvergen.** Penilaian pada pengujian validitas konvergen berdasar pada tiga parameter. Ketiga parameter tersebut adalah AVE dan *Communality* dengan ketentuan nilai validitas lebih besar dari 0,5 ( $> 0,5$ ) serta nilai *Factor Loading* yang lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ). Ketiga nilai tersebut dapat dilihat pada lampiran 1: Tabel Algoritma dan lampiran 2: Tabel *Outer Loading*.

Berdasarkan lampiran 1: Tabel Algoritma, diketahui bahwa nilai AVE dan *Communality* pada setiap konstruk lebih besar dari 0,5 ( $>0,5$ ). Namun peneliti belum dapat mengatakan validitas konvergen telah terpenuhi, karena dilihat dari hasil pengujian *outer loading* pada lampiran 2: Tabel *Outer Loading*, indikator AB1 pada konstruk penggunaan sebenarnya (AB) *e-filing* dan indikator II1 pada konstruk pengaruh internal (II) nilainya lebih kecil dari 0,7 ( $< 0,7$ ). Sehingga berdasarkan hasil pengolahan tersebut disimpulkan bahwa validitas konvergen belum terpenuhi. Dikarenakan hal tersebut, maka peneliti memutuskan untuk melakukan pengolahan data ulang dengan menghapus indikator yang tidak memenuhi kriteria *outer model*. Peneliti menghapus indikator yang tidak memenuhi indikator validitas dengan ketentuan nilai validitas lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ).

Hasil pengolahan data ulang setelah menghapus indikator yang tidak memenuhi ketentuan nilai validitas ditunjukkan pada lampiran 3: Tabel Algoritma (revisi) dan lampiran 4: Tabel *Outer Loading* (revisi). Berdasarkan hasil pengolahan ulang data, didapatkan hasil bahwa nilai AVE dan *Communality* tetap bernilai lebih besar dari 0,5 ( $> 0,5$ ) dan untuk nilai *outer loading* di setiap indikator lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ). Dengan menghapus indikator pertama dari penggunaan sebenarnya (AB1) dan indikator pertama dari konstruk pengaruh interpersonal (II1), maka didapat hasil pengujian baru yang menunjukkan bahwa validitas konvergen terpenuhi.

**Validitas Diskriminan.** Setelah melakukan penilaian validitas konvergen, tahap selanjutnya adalah mengukur validitas diskriminan. Pada pengukuran

validitas diskriminan ini ditentukan dengan nilai *Cross Loading* yang harus lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ) dalam satu variabel atau konstruk. Nilai dari *Cross Loading* untuk setiap konstruk dapat dilihat pada lampiran 5: Tabel *Cross Loading*. Berdasarkan lampiran 5: Tabel *Cross Loading* dapat dilihat bahwa setiap indikator dari masing-masing konstruk memiliki nilai *cross loading* lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi.

**Uji Reliabilitas.** Setelah melakukan uji validitas konstruk dan mendapatkan hasil yang valid, maka tahap terakhir adalah melakukan uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan dua metode yaitu nilai *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan validitas lebih besar dari 0,6 ( $> 0,6$ ) dan nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai lebih besar dari 0,7 ( $> 0,7$ ). Berdasarkan lampiran 3: Tabel Algoritma (revisi), semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  dan *Composite Reliability*  $> 0,7$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran indikator yang peneliti lakukan dianggap *reliable*. Hasil uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas dapat dirangkum pada lampiran 6: Gambar *Outer Model* dan *Inner Model*.

#### 4.2 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas, maka selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil pengolahan data dalam bentuk tabel total efek yang diperlihatkan pada lampiran



7: Tabel Total Efek yang valid. Pada pengujian hipotesis, nilai koefisien *path* yang ditunjukkan oleh nilai statistik T (*T-statistic*)  $> 1,96$  maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan didukung, namun apabila nilai dari statistik T (*T-statistic*)  $< 1,96$  maka hipotesis alternatif dinyatakan tidak didukung. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program PLS dengan cara *bootstrapping* yang tampak pada lampiran 7: Tabel Total Efek, dapat dilihat nilai statistik T (*T-statistic*) pada setiap konstruk yang menentukan didukung atau tidaknya hipotesis alternatif yang diajukan.

#### **4.2.1 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) *e-filing* terhadap Sikap Penggunaan *e-filing***

Hipotesis 1 pada penelitian ini yaitu konstruk persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-satistic*) dari konstruk persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* sebesar 2,199 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 1 didukung**. Hasil ini konsisten dengan penelitian Davis (1989), Bhattacharjee (2000), Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011).

#### **4.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) *e-filing* terhadap Sikap Penggunaan *e-filing***

Hipotesis 2 menyatakan bahwa konstruk persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T

statistik (*T-statistic*) dari konstruk persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* sebesar 2,300 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 2 didukung**. Hasil ini konsisten dengan penelitian Bhattacharjee (2000), Susanto (2011), dan Salim et al. (2014).

#### 4.2.3 Pengaruh Sikap Penggunaan (*Attitude*) *e-filing* terhadap Minat Menggunakan *e-filing*

Hipotesis 3 menyatakan bahwa konstruk sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-statistic*) dari konstruk sikap penggunaan *e-filing* terhadap minat menggunakan *e-filing* sebesar 4,909 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, sehingga **hipotesis 3 didukung**. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Bhattacharjee (2000), Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011).

#### 4.2.4 Pengaruh Interpersonal (*Interpersonal Influence*) terhadap Norma Subjektif Penggunaan *e-filing*

Hipotesis 4 menyatakan bahwa konstruk pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-statistic*) dari konstruk pengaruh interpersonal terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing* sebesar 2,101 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma

subjektif penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 4 didukung**. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Bhattacharjee (2000), Hsu dan Chiu (2004).

#### **4.2.5 Pengaruh Eksternal (*External Influence*) terhadap Norma Subjektif Penggunaan *e-filing***

Hipotesis 5 menyatakan bahwa konstruk pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-statistic*) dari konstruk pengaruh eksternal terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing* sebesar 6,907 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 5 didukung**. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Bhattacharjee (2000), Septiadinata et al. (2016).

#### **4.2.6 Pengaruh Norma Subjektif Penggunaan (*Subjective Norm*) terhadap Minat Menggunakan *e-filing***

Hipotesis 6 menyatakan bahwa konstruk norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-statistic*) dari konstruk norma subjektif penggunaan *e-filing* terhadap minat menggunakan *e-filing* sebesar 2,256 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa, norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing* sehingga **hipotesis 6 didukung**. Hasil penelitian ini konsisten dengan Bhattacharjee (2000), Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011) dan Septiadinata et al. (2016).

#### 4.2.7 Pengaruh Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Menggunakan *e-filing* terhadap Minat Menggunakan *e-filing*

Hipotesis 7 menyatakan bahwa konstruk minat menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-statistic*) dari konstruk minat menggunakan *e-filing* terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing* sebesar 6,207 atau  $> 1,96$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa, minat menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing* sehingga **hipotesis 7 didukung**. Hasil penelitian ini konsisten dengan Bhattacharjee (2000), Davis et al. (1989), Taylor dan Todd (1995), Venkatesh dan Davis (2000), Susanto (2011), dan Septiadinata et al. (2016).

#### 4.3 Diskusi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, maka dapat diketahui bahwa konstruk persepsi kegunaan *e-filing* dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Selanjutnya, konstruk pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal yang berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Begitu pula dengan konstruk sikap penggunaan *e-filing* dan norma subjektif penggunaan *e-filing* yang berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Serta pada pengujian terakhir bahwa konstruk minat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap penggunaan sebenarnya layanan pelaporan pajak secara online atau *e-filing*. Berdasarkan hasil tersebut, maka peneliti dapat dikatakan telah melakukan validitas penemuan

(*finding*) untuk mencari penjelasan terhadap hasil hipotesis yang telah diuji. Validitas penemuan dilakukan melalui mengumpulkan dan menganalisa jurnal-jurnal terkait dengan model penelitian yang sama, untuk mendukung dan mengawal pengujian hipotesis yang dibentuk.

#### 4.3.1 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) *e-filing* terhadap Sikap Penggunaan *e-filing*

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai tingkat kepercayaan akan adanya peningkatan kinerja dalam menggunakan suatu teknologi (*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) individu berkaitan pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu teknologi yang dipercaya berguna atau dapat meningkatkan kinerjanya.

Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa konstruk persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (misalnya Davis, 1989; Davis, 1991), bahkan menunjukkan konstruk yang paling tinggi tingkat signifikansinya memengaruhi sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*) di dalam penggunaan

teknologi dibanding konstruk lainnya. Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011) juga menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Seiring dengan manfaat yang diberikan layanan *e-filing* dalam kemudahan pelaporan pajak secara online akan memengaruhi sikap individu untuk mengadopsi dan menggunakan *e-filing*. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “Menggunakan layanan *e-filing* dapat menghemat waktu dan biaya saya dalam proses pelaporan pajak” mendorong responden untuk bersikap positif menerima dan mengadopsi layanan *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunan.

#### **4.3.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) *e-filing* terhadap Sikap Penggunaan *e-filing***

Konstruk kemudahan persepsian (*perceived ease of use*), Davis (1989) mendefinisikan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) sebagai tingkat kepercayaan akan terbebas dari usaha dalam menggunakan suatu teknologi (*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) berkaitan pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu teknologi yang artinya seseorang akan menggunakan suatu teknologi bila dipercaya teknologi tersebut mudah digunakan.



Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa konstruk persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti pada Susanto (2011) dan Salim et al. (2014) juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Semakin individu percaya bahwa *e-filing* mudah dioperasikan atau digunakan maka semakin positif sikap individu untuk mengadopsi dan menggunakan *e-filing*. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “Melakukan pelaporan pajak melalui layanan *e-filing* prosedurnya jelas dan mudah dipahami” mendorong responden untuk bersikap positif menerima dan mengadopsi layanan *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunan.

#### **4.3.3 Pengaruh Sikap Penggunaan (*Attitude*) *e-filing* terhadap Minat Menggunakan *e-filing***

Konstruk sikap (*attitude*), Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (*An attitude represent a person's general feeling of favorableness or unfavorableness toward some stimulus*

*object*), dapat juga didefinisikan sebagai evaluasi pengguna tentang ketertarikan menggunakan suatu sistem atau teknologi.

Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa konstruk sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011) juga menunjukkan bahwa konstruk sikap penggunaan (*attitude towards using*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Dapat disimpulkan bahwa munculnya minat untuk menggunakan layanan *e-filing* didahului dengan munculnya sikap awal terhadap layanan tersebut. Sikap awal yang positif akan semakin mendorong individu untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “*Saya merasa menggunakan layanan e-filing adalah ide yang baik dalam pelaporan pajak*” mendorong responden untuk semakin berminat atau menyukai layanan *e-filing* sebagai sarana melaporkan SPT tahunan.

#### **4.3.4 Pengaruh Interpersonal (*Interpersonal Influence*) terhadap Norma Subjektif Penggunaan *e-filing***

Konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*), Bhattacharjee (2000) mendefinisikan pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) sebagai pengaruh dari teman-teman, anggota keluarga, atasan-

atasan, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal pengadopsi potensial (*interpersonal influence refers to word-of-mouth influence by friends, colleagues, superiors, and other prior adopters known to the potential adopters*).

Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa konstruk pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Bhattacharjee (2000) dan Hsu dan Chiu (2004) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) adalah konstruk dekomposisi dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Pengaruh mulut ke mulut baik yang berasal dari teman-teman, anggota keluarga, rekan kerja, atasan, maupun individu lain yang berpengalaman akan membentuk suatu persepsi tertentu pada individu yang bersangkutan. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “*Saya menggunakan layanan e-filing dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari orang-orang yang saya kenal*” mendorong responden untuk menggunakan layanan *e-filing* sebagai sarana melaporkan SPT tahunan.

#### **4.3.5 Pengaruh Eksternal (*External Influence*) terhadap Norma Subjektif Penggunaan *e-filing***

Konstruk pengaruh eksternal (*external influence*), Bhattacharjee (2000) mendefinisikan pengaruh eksternal (*external influence*) mengacu

pada pengaruh laporan media massa, pendapat para ahli, dan informasi nonpersonal lainnya yang dipertimbangkan oleh pengadopsi dalam membuat keputusan penerimaan yang rasional (*external influence refers to mass media reports, expert opinions, and other nonpersonal information considered by adopters in making a "rational" acceptance decision*)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa konstruk pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa pengaruh eksternal (*external influence*) berpengaruh secara positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) seperti pada penelitian Bhattacharjee (2000) dan Septiadinata et al. (2016). Sejalan dengan Maggio et al. (2001) yang juga mengusulkan bahwa peran pemerintah sebagai pengaruh eksternal penggunaan juga penting memengaruhi perilaku individu. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “*Saya menggunakan layanan e-filing berdasarkan berita yang menginformasikan bahwa layanan e-filing adalah solusi terbaik dalam pelaporan pajak*” mendorong responden untuk menggunakan layanan *e-filing* sebagai sarana melaporkan SPT tahunan.

#### 4.3.6 Pengaruh Norma Subjektif (*Subjective Norm*) Penggunaan terhadap Minat Menggunakan *e-filing*

Konstruk norma subjektif (*subjective norm*), Ajzen (1991) mendefinisikan norma subjektif (*subjective norm*) mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (*subjective norm; it refers to the perceived social pressure to perform or not to perform the behavior*).

Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa konstruk norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011) dan Septiadinata (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Munculnya minat untuk menggunakan layanan *e-filing* dipengaruhi oleh pandangan positif individu yang muncul dari kepercayaan orang lain terhadap layanan tersebut. Pandangan yang positif akan semakin mendorong individu untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “Orang-orang yang pendapatnya saya hargai menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan pajak” mendorong

responden untuk semakin berminat atau menyukai layanan *e-filing* sebagai sarana melaporkan SPT tahunan.

#### **4.3.7 Pengaruh Minat Perilaku (*Behavioral Intention*) Menggunakan *e-filing* terhadap Perilaku Sebenarnya Menggunakan *e-filing***

Konstruk minat/niat (*intention*), Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan niat (*intention*) mengacu pada probabilitas subjektif seseorang bahwa dia akan melakukan suatu perilaku (*we have defined intention as a person's location on subjective probability dimension involving a relation between himself and some action. A behavioral intention, therefore, refers to a person's subjective probability that he will perform some behavior*).

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa konstruk minat menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing*. Konsisten dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa minat/niat perilaku (*behavioral intention*) berpengaruh secara positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*) dalam menggunakan suatu sistem seperti pada penelitian Davis et al. (1989), Susanto (2011), dan Septiadinata (2016). Seiring tinginya minat ketertarikan individu terhadap suatu sistem dapat meningkatkan penggunaan sebenarnya sistem tersebut. Hal ini tampak pada jawaban responden (dosen-dosen Universitas Brawijaya) yang mayoritas setuju dengan pernyataan kuesioner bahwa “*Saya bermaksud menggunakan layanan e-filing seterusnya dalam melaporkan pajak tahunan saya*”



mendorong responden untuk benar-benar menggunakan layanan *e-filing* sebagai sarana melaporkan SPT tahunan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan. Sikap (*attitude*) penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*). Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*). Pengaruh eksternal (*eksternal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*). Norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*). Minat menggunakan (*intention to use*) berpengaruh positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*).

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan pelaporan SPT pajak tahunan secara online atau *e-filing* ditentukan oleh faktor sikap penggunaan dan norma subjektif penggunaan dengan minat penggunaan sebagai faktor penghubungnya. Faktor sikap penggunaan yang peneliti maksud dalam penelitian ini ditentukan oleh faktor persepsi kegunaan dan faktor persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan faktor norma subjektif yang peneliti maksud dalam penelitian ini ditentukan oleh pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Apabila sikap penggunaan yang dirasakan individu dalam menggunakan *e-filing* adalah positif atau norma

subjektif yang memengaruhi perilaku individu mengarahkannya pada perilaku untuk menggunakan *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan minat penggunaan *e-filing* yang selanjutnya dapat meningkatkan tingkat penggunaan sebenarnya layanan *e-filing* sebagai sarana pelaporan atau penyampaian SPT pajak tahunan secara online.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini peneliti bangun berdasarkan asumsi dan definisi yang mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Reasoned Action* (TRA), dan *Theory of planned behavior* (TPB), sehingga hasil penelitian ini tidak dapat langsung dianggap sebagai kesimpulan mutlak atau kebenaran mutlak. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu kecilnya jumlah sampel yang peneliti gunakan sehingga variabel-variabel dalam penelitian ini tidak terukur dengan sempurna dan kurangnya pemahaman peneliti dalam menerjemahkan literatur berbahasa Inggris sehingga dapat melemahkan keakuratan indikator pengukur dalam menjelaskan variabel penelitian. Tidak menutup kemungkinan apabila terdapat faktor-faktor dan indikator pengukuran lain yang lebih baik dalam mengukur penggunaan *e-filing*.

## 5.3 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan untuk penelitian selanjutnya adalah memperbesar jumlah sampel yang digunakan, memahami dengan baik komponen indikator pengukur dalam membentuk kuesioner, dan menambahkan variabel lainnya seperti kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*), keyakinan-sendiri (*self-efficacy*), dan kecemasan (*anxiety*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, pp. 179-211.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Ajzen, Icek. 1988. *From Intentions to Actions: Attitudes, Personality, & Behavior*. Chicago: Dorsey Press.
- Bagozzi, Richard P. and Youjae Yi. 1989. *The Degree of Intention Formation as Moderator of the Attitude-Behavior Relationship*. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 52, pp. 271-284.
- Bhattacharjee, A. 2000. Acceptance of e-commerce services: The Case of Electronic Brokerages. *IEEE Transactions of Systems, Man, and Cybernetics—Part A*. Vol. 30, No. 4, pp. 411-420.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 5: pp319-339.
- Davis, F.D. 1991. *User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts*. *International Journal Management Machine Studies*. Vol. 38, pp. 475-487.
- Di Maggio, Paul et.al. 2001. *Social Implications of The Internet*. *Annual Review of Sociology*.
- Direktorat Jendral Pajak. *Anonymous*. 2012. *Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui e-filing (online)*. (<http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0>, diakses 31 Maret 2015).
- Direktorat Jendral Pajak. Iqbal, Muhammad. 2015. *Pajak Sebagai ujung Tombak Pembangunan (online)*. (<http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan>, diakses 4 September 2015).
- Direktorat Jendral Pajak. Remalja, Jisia Barakia. 2016. *Pajak, Sinergi Membangun Bangsa (online)*. (<http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sinergi-membangun-bangsa>, diakses 4 April 2016).
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hartwick, J. and Barki, H. 1994. *Explaining the role of user participation in information system use*. *Management Science*, Vol. 40, pp. 440-465.
- Hsu, Meng-Chiang and Chiu Chao-Ming. 2004. *Predicting Electronic Service Continuance with A Decomposed Theory of Planned Behaviour*. *Behaviour & Information Technology*, Vol. 23, No. 5: pp. 359-373.

- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Jogiyanto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman, ed-6. Yogyakarta: BPFE.
- Salim, Emil et al. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filling* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime. Sumatera Barat: Universitas Bung Hatta.
- Septiadinata, Heru et al. 2016. Pengaruh *External Dan Interpersonal* Terhadap Niat Dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Pajak *Online* Dengan Norma Subjektif Sebagai Variabel Intervening. Sumatera Barat: Universitas Bung Hatta.
- Sheppard, B.H., Hartwick, J., and Warshaw, P.R. 1988. The Theory of Reasoned Action: A *Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research*. Journal of Consumer Research, Vol.15, pp. 325-343.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Nugroho Agung. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem E-filing Direktorat Jenderal Pajak. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Taylor, S and Todd, P.A. 1995, *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*, Information Systems Research. No.6, pp. 144-176.
- Taylor, S. Todd, P. 1995. Assessing IT Usage: *The Role Of Prior Experience*. School of Business Queen's University Kingston. Ontario K7L3N6 Canada.
- Venkatesh, V. dan Brown, S.A. 2001. A Longitudinal Investigation of Personal Computers in Homes: Adoption determinants and emerging challenges. MIS Quarterly, Vol.25 No. 1, pp. 71-102.
- Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, Vol.46 No. 2, pp. 186–204.
- Wahyunik, sri. 2018. Meski ada e-Filing, Laporan Lewat Kantor Pajak di Malang Tetap Membludak (online). (<http://suryamalang.tribunnews.com/2018/03/31/meski-ada-e-filling-laporan-lewat-kantor-pajak-di-malang-tetap-membludak>, diakses 20 Mei 2018).
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. hlm. 21—22.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## Lampiran 1: Tabel Algoritma

Tabel Hasil Algoritma

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	<i>R Square</i>	<i>Communality</i>	<i>Redundancy</i>
AB	0,372	0,974	0,695	0,568	0,471	0,568	0,096
ATT	0,980	0,981	0,987	0,962	0,802	0,962	0,718
BI	0,932	0,942	0,957	0,882	0,512	0,882	0,420
EI	0,819	0,867	0,890	0,730		0,730	
II	0,785	0,889	0,873	0,700		0,700	
PEOU	0,974	0,975	0,983	0,950		0,950	
PU	0,986	0,986	0,991	0,972		0,972	
SN	0,860	0,876	0,915	0,783	0,452	0,783	0,338

Sumber : Data Primer (diolah 2018)

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.



Lampiran 2: Tabel *Outer Loading*Tabel Hasil *Outer Loading*

	AB	ATT	BI	EI	II	PEOU	PU	SN
AB1	0,422							
AB2	0,979							
ATT1		0,982						
ATT2		0,979						
ATT3		0,982						
BI1			0,971					
BI2			0,971					
BI3			0,872					
EI1				0,802				
EI2				0,887				
EI3				0,871				
II1					0,667			
II2					0,906			
II3					0,913			
PEOU1						0,980		
PEOU2						0,975		
PEOU3						0,970		
PU1							0,988	
PU2							0,989	
PU3							0,981	
SN1								0,812
SN2								0,881
SN3								0,956

Sumber : Data Primer (diolah 2018)

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

**Lampiran 3: Tabel Algoritma (revisi)****Tabel Hasil Algoritma (revisi)**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	<i>R Square</i>	<i>Communality</i>	<i>Redundancy</i>
<b>AB</b>	<b>1,000</b>	<b>1,000</b>	<b>1,000</b>	<b>1,000</b>	0,500	<b>1,000</b>	0,442
<b>ATT</b>	<b>0,980</b>	<b>0,981</b>	<b>0,987</b>	<b>0,962</b>	0,808	<b>0,962</b>	0,718
<b>BI</b>	<b>0,932</b>	<b>0,942</b>	<b>0,957</b>	<b>0,882</b>	0,526	<b>0,882</b>	0,419
<b>EI</b>	<b>0,819</b>	<b>0,867</b>	<b>0,890</b>	<b>0,730</b>		<b>0,730</b>	
<b>II</b>	<b>0,864</b>	<b>0,975</b>	<b>0,934</b>	<b>0,876</b>		<b>0,876</b>	
<b>PEOU</b>	<b>0,974</b>	<b>0,975</b>	<b>0,983</b>	<b>0,950</b>		<b>0,950</b>	
<b>PU</b>	<b>0,986</b>	<b>0,986</b>	<b>0,991</b>	<b>0,972</b>		<b>0,972</b>	
<b>SN</b>	<b>0,860</b>	<b>0,878</b>	<b>0,915</b>	<b>0,783</b>	0,464	<b>0,783</b>	0,338

**Sumber : Data Primer (diolah 2018)**

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

**Lampiran 4: Tabel *Outer Loading* (revisi)****Tabel Hasil *Outer Loading* (revisi)**

	AB	ATT	BI	EI	II	PEOU	PU	SN
AB2	1,000							
ATT1		0,982						
ATT2		0,979						
ATT3		0,982						
BI1			0,970					
BI2			0,971					
BI3			0,873					
EI1				0,802				
EI2				0,887				
EI3				0,871				
II2					0,909			
II3					0,962			
PEOU1						0,980		
PEOU2						0,975		
PEOU3						0,970		
PU1							0,988	
PU2							0,989	
PU3							0,981	
SN1								0,811
SN2								0,882
SN3								0,957

**Sumber : Data Primer (diolah 2018)**

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

Lampiran 5: Tabel *Cross Loading*Tabel Hasil *Cross Loading*

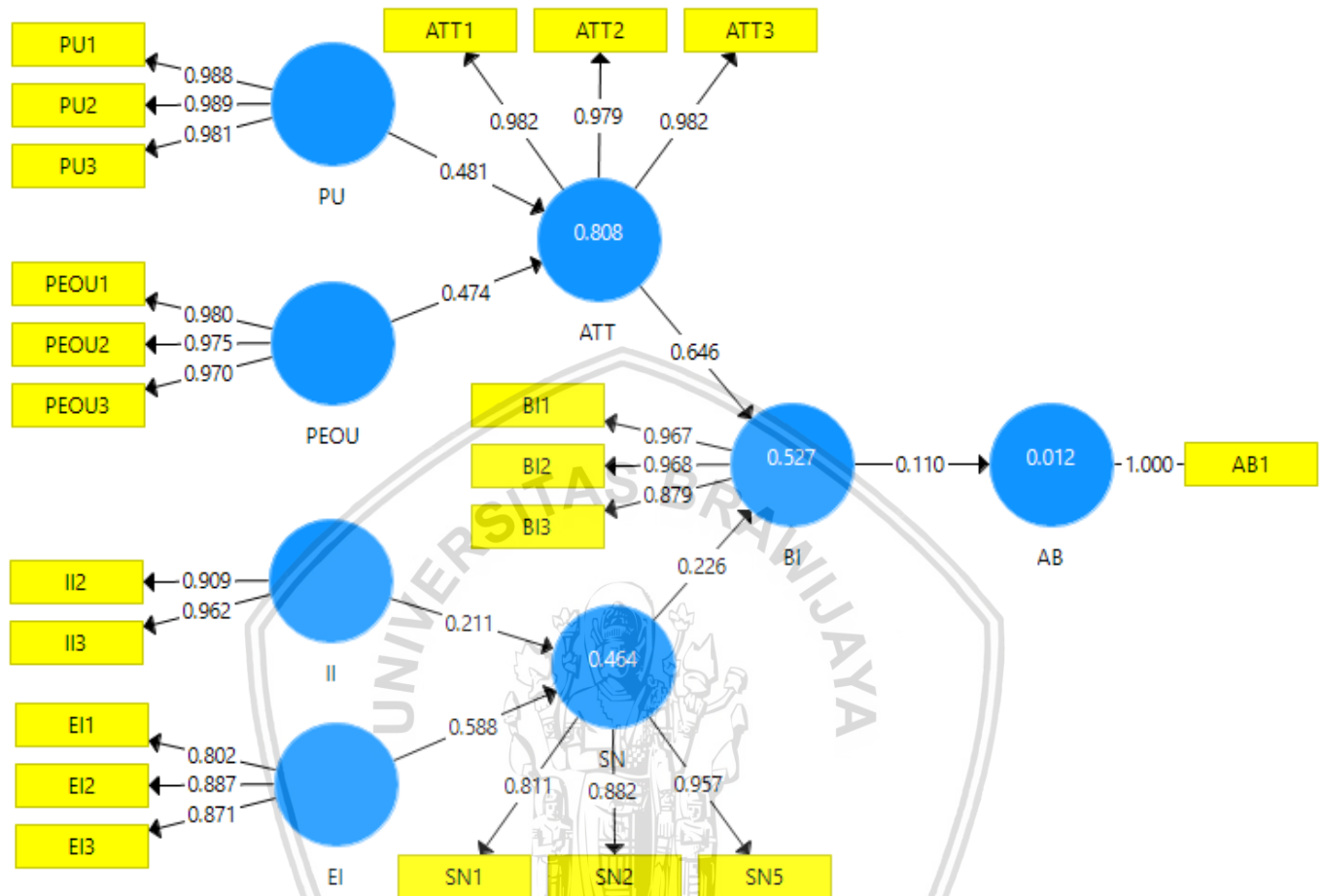
	AB	ATT	BI	EI	II	PEOU	PU	SN
AB2	1,000	0,624	0,707	0,406	0,016	0,593	0,720	0,293
ATT1	0,570	0,982	0,650	0,196	-0,080	0,825	0,812	0,152
ATT2	0,610	0,979	0,708	0,329	-0,095	0,851	0,844	0,250
ATT3	0,657	0,982	0,679	0,241	-0,129	0,808	0,834	0,187
BI1	0,709	0,680	0,970	0,330	0,015	0,711	0,771	0,247
BI2	0,713	0,707	0,971	0,365	-0,005	0,702	0,804	0,263
BI3	0,559	0,555	0,873	0,502	0,264	0,617	0,675	0,502
EI1	0,512	0,325	0,530	0,802	0,183	0,306	0,417	0,417
EI2	0,190	0,145	0,200	0,887	0,319	0,252	0,109	0,682
EI3	0,428	0,250	0,435	0,871	0,234	0,308	0,358	0,513
II2	-0,015	-0,146	0,054	0,158	0,909	0,009	-0,099	0,277
II3	0,035	-0,065	0,102	0,362	0,962	0,087	-0,012	0,421
PEOU1	0,560	0,851	0,692	0,283	0,008	0,980	0,773	0,292
PEOU2	0,611	0,813	0,720	0,303	0,064	0,975	0,722	0,288
PEOU3	0,563	0,805	0,701	0,383	0,103	0,970	0,756	0,336
PU1	0,702	0,845	0,787	0,264	-0,067	0,787	0,988	0,260
PU2	0,710	0,808	0,774	0,366	-0,025	0,754	0,989	0,307
PU3	0,717	0,849	0,808	0,293	-0,053	0,737	0,981	0,240
SN1	0,258	0,102	0,292	0,486	0,309	0,184	0,119	0,811
SN2	0,226	0,256	0,341	0,560	0,333	0,333	0,341	0,882
SN3	0,294	0,169	0,299	0,668	0,381	0,302	0,250	0,957

Sumber : Data Primer (diolah 2018)

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

**Lampiran 6: Gambar *Outer Model* dan *Inner Model***

**Hasil Algoritma *Outer Model* dan *Inner Model***



**Sumber : Data Primer (diolah 2018)**

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.

**Lampiran 7: Tabel Total Efek****Tabel Hasil Total Efek**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (/O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
<b>ATT -&gt; BI</b>	0,649	0,629	0,132	4,909	0,000
<b>BI -&gt; AB</b>	0,707	0,693	0,114	6,207	0,000
<b>EI -&gt; SN</b>	0,588	0,602	0,085	6,907	0,000
<b>II -&gt; SN</b>	0,211	0,204	0,100	2,101	0,036
<b>PEOU -&gt; ATT</b>	0,474	0,447	0,206	2,300	0,022
<b>PU -&gt; ATT</b>	0,481	0,509	0,219	2,199	0,028
<b>SN -&gt; BI</b>	0,219	0,223	0,097	2,256	0,024

**Sumber : Data Primer (diolah 2018)**

Keterangan: PU; persepsi kegunaan, PEOU; persepsi kemudahan penggunaan, ATT; sikap, II; pengaruh interpersonal, EI; pengaruh eksternal, SN; norma subjektif, BI; minat/niat, AB; perilaku sebenarnya.



## Lampiran 8: Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

#### I. Kata Pengantar

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian pendidikan pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang (FEB-UB), saya melakukan penelitian sebagai tugas akhir atau skripsi dengan judul:

#### **ANALISIS KEPERILAKUAN WAJIB PAJAK ORANG PERIBADI MENGGUNAKAN LAYANAN E-FILING PAJAK**

(Studi Pada Dosen Pegawai Negeri Sipil di Universitas Brawijaya Malang)

Sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya.

Perlu saya sampaikan bahwa setiap jawaban dalam pengisian kuesioner ini tidak memiliki nilai jawaban benar atau salah, akan tetapi saya tetap mengharapkan Bapak/Ibu menjawab semua pertanyaan yang ada. Adapun hasil dari penelitian ini hanya ditujukan untuk kepentingan akademik dan tidak akan berpengaruh pada status Bapak/Ibu selaku wajib pajak ataupun hal merugikan lainnya.

Oleh karena itu, bantuan dari Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner berdasarkan keadaan, pendapat, atau perasaan Bapak/Ibu sebenarnya sangatlah berarti bagi saya dan penelitian ini. Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

(Muhammad Zulkarnaen)

## II. Petunjuk Pengisian

1. Dimohon untuk mengisi identitas responden terlebih dahulu.
2. Bacalah sejumlah pernyataan kuesioner ini dengan teliti.
3. Pernyataan kuesioner ini memiliki 7 alternatif jawaban:  
**SS** = apabila Anda merasa **Sangat Setuju**  
**S** = apabila Anda merasa **Setuju**  
**AS** = apabila Anda merasa **Agak Setuju**  
**N** = apabila Anda merasa **Netral**/tidak memiliki pendapat  
**ATS** = apabila Anda merasa **Agak Tidak Setuju**  
**TS** = apabila Anda merasa **Tidak Setuju**  
**STS** = apabila Anda merasa **Sangat Tidak Setuju**
4. Berikanlah tanda centang (v) pada salah satu pilihan kriteria jawaban yang menurut anda paling tepat mewakili pendapat anda.
5. Dimohon untuk memberikan jawaban pada semua pernyataan tanpa ada yg terlewatkan.
6. Khusus untuk pengisian jawaban terhadap pernyataan kuesioner via *softfile*, dapat memberikan jawaban menggunakan huruf V pada kolom pernyataan kuesioner yang telah disediakan.

## III. Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : ☐ Dosen  
☐ Lainnya

Mulai menjadi dosen di UB sejak : Tahun \_\_\_\_\_ di Fakultas \_\_\_\_\_

Status kepegawaian : ☐ PNS  
☐ Non PNS

Kategori penghasilan : ☐ Di atas PTKP  
☐ Di bawah PTKP

Sudah memiliki NPWP : ☐ Ya  
☐ Tidak

#### IV. Komponen Kuesioner

No	Pernyataan kuesioner	SS	S	AS	N	ATS	TS	STS
<b>Persepsi kegunaan</b>								
1	Menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat mempercepat proses pelaporan pajak saya.							
2	Menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat mempermudah saya dalam proses pelaporan pajak.							
3	Menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat menghemat waktu dan biaya saya dalam proses pelaporan pajak.							
<b>Persepsi kemudahan penggunaan</b>								
4	Saya merasa pengoperasian layanan <i>e-filing</i> mudah dipelajari.							
5	Melakukan pelaporan pajak melalui layanan <i>e-filing</i> prosedurnya jelas dan mudah dipahami.							
6	Saya merasa layanan <i>e-filing</i> mudah digunakan atau dioperasikan.							
<b>Sikap penggunaan</b>								
7	Saya merasa layanan <i>e-filing</i> berguna dalam pelaporan pajak.							
8	Saya menyukai pelaporan pajak menggunakan layanan <i>e-filing</i> .							
9	Saya merasa menggunakan layanan <i>e-filing</i> adalah ide yang baik dalam pelaporan pajak.							
<b>Pengaruh interpersonal</b>								
10	Saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari anggota keluarga.							
11	Saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari teman.							
12	Saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam melaporkan pajak berdasarkan saran dari orang-orang yang saya kenal.							
<b>Pengaruh eksternal</b>								
13	Saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> berdasarkan berita yang berkonten bahwa layanan <i>e-filing</i> adalah solusi terbaik dalam pelaporan pajak.							
14	Saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak berdasarkan pandangan atau sentimen positif dari media-media terkemuka.							

No	Pernyataan kuesioner	SS	S	AS	N	ATS	TS	STS
15	Saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak berdasarkan sosialisasi yang gencar oleh pemerintah baik berupa pamlet, selebaran, spanduk, maupun sosialisasi yang bersifat langsung.							
<b>Norma subjektif</b>								
16	Orang-orang yang penting di kehidupan saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak.							
17	Orang-orang yang memengaruhi perilaku saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak.							
18	Orang-orang yang pendapatnya saya hargai menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak.							
<b>Niat/Minat menggunakan</b>								
19	Saya bermaksud menggunakan layanan <i>e-filing</i> seterusnya dalam melaporkan pajak tahunan saya.							
20	Untuk pelaporan pajak berikutnya saya berencana menggunakan layanan <i>e-filing</i> .							
21	Saya akan menggunakan hingga merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak selanjutnya.							
<b>Perilaku sebenarnya</b>								
22	Saya sudah menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam melaporkan pajak tahunan saya.							
23	Saya sudah berulang kali menggunakan layanan <i>e-filing</i> dalam melaporkan pajak tahunan saya (lebih dari 1 kali).							